



Benícia Daniela Teixeira Alves

Um Projeto de Mediação numa Escola EB 2,3 e Secundária



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Benícia Daniela Teixeira Alves

Um Projeto de Mediação numa Escola EB 2,3 e Secundária

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Mediação Educacional
e Supervisão na Formação

Trabalho realizado sob a orientação da
Doutora Ana Maria Costa e Silva

Outubro de 2011

É autorizada a reprodução parcial deste Relatório apenas para efeitos de investigação e mediante declaração escrita do interessado que a tal se compromete.

A reprodução de qualquer um dos anexos deste volume é expressamente proibida.

Universidade do Minho __/__/____

Assinatura: _____

Agradecimentos

Aos meus pais, por todo o apoio e compreensão, por e para vocês...

À Doutora Ana Maria Costa e Silva, por todos os ensinamentos, pela paciência e ajuda, pela motivação e, sobretudo, pela confiança e por acreditar em mim, que tanta força me deram. Por todos os alertas e correções para a minha escrita subjetiva. Muito obrigada Professora, por tudo, pela sua persistência em que eu persista...

À Professora Manuela Santos, a minha acompanhante no local de estágio. Obrigado pela confiança que depositou em mim e por todo o apoio...

À Márcia Aguiar pelo companheirismo, pela força e pelos conselhos. Pelas dicas e pela amizade, obrigada...

Ao GACE, em especial, ao Professor Ilídio e à Professora Fátima, bem como aos Diretores de Turma com os quais colaborei diretamente...

Ao meu mano, aos amigos que me apoiaram, perceberam as minhas ausências e me fizeram seguir em frente, sem nunca pensar sequer em desistir...

À minha tia, Angelina Teixeira, de quem eu tenho muito orgulho e sigo como um modelo. Por toda a tua força e carinho minha tia, muito obrigada...

E, como não podia deixar de ser, aos alunos mediadores. Ao grupo fantástico que foram...

Título: Um Projeto de Mediação numa Escola EB 2,3 e Secundária

Autora: Benícia Daniela Teixeira Alves

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional e
Supervisão na Formação

Universidade do Minho
2011

Resumo

Este Relatório de Estágio versa sobre o Projeto de Mediação que desenvolvi no âmbito do Estágio Académico do Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, realizado entre outubro de 2010 e junho de 2011 numa Escola EB 2,3 e Secundária do distrito de Aveiro.

A mediação escolar é ainda uma área de intervenção pouco conhecida o que, entre outras razões, leva a algum desinteresse, ou até resistência à sua implementação em contextos escolares. Tendo em conta, por um lado, o desconhecimento, mas também, o interesse em incrementar esta área de intervenção, colaborei, durante o ano letivo na implementação de um Projeto de Mediação Escolar com incidência na criação de um Gabinete de Mediação e desenvolvimento de um Programa de Formação em Mediadores de Pares (PFMP).

A minha colaboração com a escola em questão partiu da necessidade, por ela sentida, de colmatar, sobretudo, casos de indisciplina e abandono escolar. Evidenciarei aqui como desenvolvi este trabalho de investigação-intervenção, quais as fases e procedimentos implementados e quais os obstáculos e ajudas com que me deparei ao longo deste processo.

Implementar um Projeto de Mediação não é tarefa fácil, sendo fundamental a colaboração e compreensão de toda a Comunidade Escolar. No entanto, com exigência, empenho e muita dedicação foi um trabalho realizado ao longo de um ano letivo, ou melhor, constituindo um Projeto em constante construção.

A sua principal finalidade foi e é a implementação e o recurso à Mediação Preventiva, ou seja, uma mediação a longo prazo, pois só assim se conseguirá obter o sucesso esperado. Para tal, formei um grupo de alunos para poderem vir a ser mediadores de pares, para que estes possam dar continuidade a este Projeto. Como

surgiu o PFMP, quem foram os alunos mediadores, porque participaram na formação, qual o impacto desta formação nas suas vidas são algumas respostas que procuro dar ao longo deste Relatório.

A Mediação Escolar é um caminho para ser percorrido por toda a Comunidade Escolar, agora resta saber se, sem o apoio da Comunidade Escolar esse caminho pode ser ou não percorrido de igual forma.

Title: One Project of Mediation in a Secondary and Basic School

Author: Benícia Daniela Teixeira Alves

Professional Practice Report

Master in Education – Specialization in Mediation and Supervision of Professional Development

University of Minho

2011

Abstract

This Report of Period of training is about a Project of Mediation that I developed in the scope of the Academic Period of training of the Masters in Educational Mediation and Supervision in the Formation, carried through between October of 2010 and June of 2011 in a Secondary School EB 2,3 and of the district of Aveiro.

The pertaining to school mediation is still an area of intervention little known what, among others reasons, lead to some disinterest, or until resistance to its implementation in pertaining to school contexts. Having in account, on the other hand, the unfamiliarity, but also, the interest in developing this area of intervention, I worked closely, during the school year, in the implementation of a Project of Pertaining to school Mediation with incidence in the creation of a Cabinet of Mediation and development of a Program of Formation in Mediators of Pares (PFMP).

My contribution with the mentioned school was related with its own necessity of working, over all, on cases of indiscipline and pertaining to school abandonment. I will evidence here as I developed this work of inquiry-intervention, which were the phases and implemented procedures and which were the obstacles and aids with that I came across myself throughout this process.

To implement a Project of Mediation is not an easy task, being basic the contribution and understanding of all the school Community. However, with requirement, persistence and much devotion it was a work carried throughout a school year, or better, it was a Project done continuously.

Its main purpose was and it is the implementation and the resource to the Preventive Mediation, I mean, mediation in the long run, for only then the waited success can be obtained. For such, I formed a group of pupils to be able to become to be mediators of pairs, so that these can give continuity to this Project. How PFMP came

about, who had been the mediator pupils, why they had participated in the formation, which was the impact of this formation in its lives, are some of the answers that I look for to give throughout this Report.

The Pertaining to school Mediation is a way to be covered by all the school Community, now remains to know how, without the support of the school Community this way can or cannot be covered in the same way.

ÍNDICE

Agradecimentos	III
Resumo.....	V
Abstract	VII
Capítulo I	15
1 – Introdução	17
1.1 - Organização do Relatório de Estágio	19
Capítulo II	21
2 - Enquadramento contextual do Estágio.....	23
2.1 - Caracterização da instituição de acolhimento do estágio	23
2.2 - Integração na instituição.....	24
2.3 - Apresentação da investigação-intervenção: identificação e justificação	25
Capítulo III	31
3 - Enquadramento teórico da problemática do Estágio	33
3.1 – Contextualização e caracterização da Mediação Escolar.....	33
3.2 – Modelos de Mediação.....	39
3.3 – A Mediação Escolar no contexto mundial e em Portugal	40
Capítulo IV	43
4 - Enquadramento Metodológico do Estágio	45
4.1 - Projeto de Estágio: Calendarização.....	48
4.2 - Diferentes fases do Projeto de Mediação na Escola	53
4.2.1 - Diagnóstico, objetivos e avaliação inicial	53
4.2.2 – Instrumentos de recolha e registo de informação e de avaliação do Projeto de Mediação.....	55
4.2.3 - Recursos e limitações na implementação do Projeto de Estágio	59
Capítulo V	63
5 - Apresentação e discussão do processo de Investigação-Intervenção	65

5.1 - Introdução	65
5.2 - Gabinete de Mediação Escolar	66
5.2.1 - Objetivos	66
5.2.2 - Gabinete de Mediação Escolar: divulgação e concretização	68
5.2.3 - Gabinete de Mediação Escolar: avaliação.....	71
5.3 - Ações de informação pontuais.....	72
5.3.1 - Objetivos	73
5.3.2 - Divulgação e concretização	73
5.3.3 - Avaliação	75
5.4 - Ações de informação junto dos Cursos de Educação e Formação.....	75
5.4.1 - Objetivos	75
5.4.2 - Ações de informação junto dos CEF: divulgação e concretização	76
5.4.3 - Ações de informação junto dos CEF: avaliação.....	77
5.5 - Programa de Formação de Mediadores de Pares (PFMP)	77
5.5.1 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: objetivos	77
5.5.2 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: divulgação e concretização	80
5.5.3 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: Formação.....	82
5.5.4 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: avaliação	86
Considerações finais.....	91
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95

Quadro 1 - Calendarização prevista: Outubro 2010.....	50
Quadro 2 - Calendarização cumprida: Junho 2011	51
Quadro 3 - Sistematização dos objetivos gerais, específicos e conteúdos do PFMP	84
Quadro 4 - Sistematização dos tópicos da avaliação reguladora do PFMP	86

ANEXOS

Anexo 1 – Entrevista Semiaberta	101
Anexo 2 – Notas de Campo	102
Anexo 3 – Notas de Campo	103
Anexo 4 – Notas de Campo	104
Anexo 5 – Notas de Campo	105
Anexo 6 – Notas de Campo	106
Anexo 7 – Documento de Avaliação da Sessão de Informação inicial aos alunos de 7º	107
Anexo 8 – Planificação da Sessão de Informação aos alunos de 7º.....	108
Anexo 9 – Planificação inicial do Programa de Formação da Mediação de Pares	108
Anexo 10 – Planificação das sessões 1 e 2 do PFMP	109
Anexo 11- Planificação das sessões 3 e 4 do PFMP	109
Anexo 12 - Planificação das sessões 5 e 6 do PFMP	110
Anexo 13 – Documento de apoio.....	111
Anexo 14 – Documento de apoio.....	111
Anexo 15 – Documento de apoio.....	112
Anexo 16 – Planificação das sessões 7 e 8 do PFMP.....	113
Anexo 17 – Documento de apoio.....	114
Anexo 18 – Documento de apoio.....	115
Anexo 19 – Documento de apoio.....	116

Anexo 20 – Planificações das sessões 9 e 10 do PFMP	117
Anexo 21 – Documento de apoio.....	118
Anexo 22 – Documento de apoio.....	118
Anexo 23 – Desdobrável/Convite aos Encarregados de Educação (Frente)	119
Anexo 24 - Desdobrável/Convite aos Encarregados de Educação (Verso)	119
Anexo 25 – Circular (novembro)	120
Anexo 26 – Circular (fevereiro)	121
Anexo 27 – Fotografias do Gabinete de Mediação	122
Anexo 28 - Fotografias do Gabinete de Mediação.....	122
Anexo 29 – Documento de reflexão final da sessão de Mediação	123
Anexo 30 - Documento de reflexão final da sessão de Mediação: Mediado 1.....	123
Anexo 31 - Documento de reflexão final da sessão de Mediação: Mediado 2.....	124
Anexo 32 – Documento de avaliação final da sessão de Mediação pelo mediado	124
Anexo 33 - Documento de avaliação final da sessão de Mediação pelo mediado 1	125
Anexo 34 - Documento de avaliação final da sessão de Mediação pelo mediado 1	126
Anexo 35 - Documento de avaliação final da sessão de Mediação pelo mediado 2	127
Anexo 36 – Documento de avaliação da sessão de Mediação pela mediadora	128
Anexo 37 – Documento de autoavaliação (mediadora)	129
Anexo 38 – Diapositivos 1 e 2 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos	130
Anexo 39 – Diapositivos 3 e 4 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos	131
Anexo 40 - Diapositivos 5 e 6 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos.....	132
Anexo 41 - Diapositivos 7 e 8 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos.....	133
Anexo 42 - Diapositivos 9 e 10 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos.....	134
Anexo 43 – Diapositivo 11 do Powerpoint da sessão de informação aos 7º anos	135
Anexo 44 - Diapositivos 1 e 2 do Powerpoint da sessão de informação programada pelos alunos mediadores para as turmas de 7º anos.....	136
Anexo 45 - Diapositivos 3 e 4 do Powerpoint da sessão de informação programada pelos alunos mediadores para as turmas de 7º anos.....	137

Anexo 46 – Fotografias do jogo.....	138
Anexo 47 – Fotografias do jogo.....	138
Anexo 48 – Fotografia da decoração do Gabinete.....	139
Anexo 49 – Fotografia da decoração do Gabinete.....	139
Anexo 50 – Fotografia da decoração do Gabinete.....	140
Anexo 51 – Documento de avaliação final do PFMP (frente)	141
Anexo 52 – Documento de avaliação final do PFMP (verso)	142
Anexo 53 – Diapositivos 1 e 2 do Powerpoint informativo aos CEF	143
Anexo 54 – Diapositivos 3 e 4 do Powerpoint informativo aos CEF	144
Anexo 55 – Diapositivos 5 e 6 do Powerpoint informativo aos CEF	145
Anexo 56 – Diapositivos 7 e 8 do Powerpoint informativo aos CEF	146
Anexo 57 – Diapositivos 9 e 10 do Powerpoint informativo aos CEF	147
Anexo 58 – Diapositivos 11 e 12 do Powerpoint informativo aos CEF	148
Anexo 59 – Diapositivos 1 e 2 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação	149
Anexo 60 – Diapositivos 3 e 4 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação	150
Anexo 61 – Diapositivos 5 e 6 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação	151
Anexo 62 – Diapositivos 7 e 8 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação	152
Anexo 63 – Diapositivos 9 e 10 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação ..	153
Anexo 64 – Diapositivos 11 e 12 do Powerpoint informativo aos Encarregados de Educação	154
Anexo 65 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	155
Anexo 66 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	156
Anexo 67 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	157
Anexo 68 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	158
Anexo 69 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	159

Anexo 70 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	160
Anexo 71 – Jogo “Quem quer ser mediador?” para a sessão de informação aos alunos de 7º ano.....	161

Capítulo I

INTRODUÇÃO

1 – Introdução

Este Relatório de Estágio integra-se no plano de estudos do 2º ano do Mestrado em Educação da área de especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, da Universidade do Minho.

O cerne do meu estágio é a Mediação, mais concretamente, a conceção e implementação de um Programa de Mediação numa Escola EB 2,3 e Secundária. A escola na qual realizei o meu estágio pertence ao distrito de Aveiro, concelho de Santa Maria da Feira e fica situada em Fiães.

Circundada de um ambiente maioritariamente rural e semirrural, a população à qual responde é de descendência humilde. A escola não tem um historial problemático mas começa a deparar-se, cada vez mais, com casos de indisciplina, absentismo e abandono escolar prematuro. Para tentar combater cada uma destas situações, a Escola pediu a colaboração da Universidade do Minho. Após alguns esclarecimentos e reuniões, concluiu-se que um estágio no âmbito da Mediação Escolar seria, uma proposta adequada e viável para a escola.

É desse estágio que trata este Relatório: a expressão escrita e a explicação de nove meses de trabalho realizado no âmbito do Projeto de Mediação Escolar. Nove meses que dediquei, o mais possível, à Mediação num processo de investigação-ação, área que me fascina e cativa cada vez mais, a cada dia que passa.

A Mediação escolar é ainda uma área de intervenção pouco trabalhada o que, entre outras razões, conduz a algum desinteresse, ou até resistência à sua implementação em contextos escolares. Ao longo deste Relatório de Estágio, sobretudo no ponto 5, focar-me-ei em cada uma das minhas metas e dificuldades para atingir a finalidade enunciada neste Projeto: implementar a Mediação na Escola.

Conforme refere Torres (2007:72), “em Portugal a mediação surgiu muito ligada a questões relacionadas com minorias étnicas e/ou imigrantes, desempenhando um papel fundamental em meio escolar, no estabelecimento da ligação entre a família, em particular, e a comunidade em geral, com a escola”.

Durante o meu estágio académico, foi meu objetivo principal estabelecer a ligação entre a Comunidade Escolar e a Mediação. Objetivo esse conseguido, embora,

tenha a noção que a conquista deste objetivo ficou aquém do que eu tinha previsto mas, mesmo assim, posso afirmar que consegui atingi-lo, conforme procurarei apresentar ao longo deste Relatório.

Considero o âmbito deste Estágio bastante pertinente e atual: não é presunção, é consciencialização. A Mediação Escolar é uma mais-valia para qualquer Escola. E espero que este meu testemunho alerte para a crescente necessidade desta área de intervenção junto das Comunidades Escolares. Até numa Escola, sem aparentes situações problemáticas, a Mediação Escolar pode ser uma mais valia pois, como refere Torremorell (2008:33), “sempre que enfrentamos um conflito de forma criativa, tomamos uma decisão contando com o ponto de vista dos outros, dialogamos, trabalhamos cooperativamente, cultivamos as nossas relações interpessoais, aceitamos uma diferença, comprometemo-nos com os valores humanos...”. Não é este um dos principais objetivos de qualquer Escola? Fomentar uma cultura de paz, ostentada em cooperação, diálogo e oportunidades?

A Mediação faz com que as pessoas participem, e “a verdadeira participação exige acreditar que cada pessoa pode controlar a sua vida se lhe for permitido tomar consciência disso e desenvolver o seu potencial” (*idem*:40). Quanto mais cedo as pessoas se consciencializarem da importância dessa participação, mais depressa conseguimos uma sociedade pacífica e sustentada nos valores da responsabilidade, autonomia, respeito e cidadania. É importante formar e educar os nossos adolescentes, os nossos jovens segundo estes valores; daí a pertinência da Mediação Escolar, até porque, hoje em dia, a Escola é bem mais do que o local onde vamos aprender ou decorar, apenas, determinadas matérias ou conhecimentos científicos. É uma Escola da vida, onde muitas personalidades se formam e se vinculam. Há então que formá-las corretamente e a Mediação Escolar pode ser o principal alicerce para esta formação. Como refere Silva (2010:9) “estamos a pensar na mediação enquanto estratégia formadora e preventiva e não apenas como mera estratégia de gestão e resolução de conflitos nos contextos escolares”. Pois, apesar de a Mediação de Conflitos começar a marcar posição nos contextos escolares é necessário relembrar que a Mediação não é apenas resolutiva, pelo contrário, é uma atividade, também, preventiva. Prevenção essa cujos resultados serão mais visíveis a médio e longo prazo, uma vez que prepara os formandos para atuarem a médio e longo prazo, na escola e na vida.

Foi partindo destes princípios que estabeleci os principais objetivos (sensibilizar para a mediação, reconhecer e consciencializar sobre a importância e contributo da mediação) para o meu Projeto de Estágio. Para que o Projeto se concretizasse, positivamente, era necessário ter em conta três aspetos essenciais e que, hoje em dia, fazem cada vez mais sentido. Silva (2010) refere três perspetivas a ter em conta num Projeto de Mediação em contexto escolar, são elas: a perspetiva abrangente e integrada de prevenção, pois é necessário que a prevenção comece desde cedo e, nas escolas, essa prevenção inicial é muito importante porque só assim se conseguirão atingir resultados a médio e longo prazo; a perspetiva participada, isto é, a formação em mediação deve envolver e alcançar o maior número possível dos diferentes atores da Comunidade Educativa, desde os órgãos de gestão da escola a alunos, professores, auxiliares de ação educativa e mesmo os encarregados de educação. Quanto mais diversificado for o grupo envolvido melhor será o impacto na vida escolar. Finalmente, a perspetiva temporal alargada: a Mediação deve procurar prevenir a existência dos conflitos e não a sua resolução imediata, até porque antes da sua resolução é necessário perceber o âmago do conflito e isso não se faz num curto espaço de tempo. Daqui a importância da formação em Mediação.

1.1 - Organização do Relatório de Estágio

Para uma leitura e consulta mais facilitada deste Relatório de Estágio passo a indicar a forma com está organizado:

1. Introdução – No ponto 1 do meu Relatório de Estágio refiro-me, sumariamente, ao meu contexto de estágio e à organização do Relatório.
2. Enquadramento Contextual do Estágio – Neste ponto faço uma caracterização da Escola EB 2,3/S onde estagiei; apresento a área de intervenção, identificando e justificando a sua pertinência no âmbito da área de especialização do Mestrado; a identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas e a minha integração na escola são alguns aspetos sobre os quais me debruçarei neste ponto do Relatório. A finalidade e objetivos do estágio estarão aqui em relevo.
3. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio – Aqui exploro correntes teóricas e autores fundamentais aos quais recorri para a realização do estágio e

respetiva fundamentação. É neste ponto que referenciarei os vários autores e teorias que marcaram o desenrolar desta minha etapa. Tomar conhecimento de outras experiências ou investigações sobre a Mediação Escolar ajudou-me na intervenção que desenvolvi.

Este ponto valorizará vários contributos teóricos para a problemática específica da minha intervenção na Escola.

4. Enquadramento Metodológico do Estágio – A metodologia de intervenção/investigação por mim mobilizada será, neste ponto, apresentada e fundamentada. O modelo por mim adotado, o método de trabalho e os recursos e limitações do processo serão aqui realçados.
5. Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção/Investigação – Este ponto versará sobre as quatro grandes áreas de investigação/intervenção para as quais direcionei o meu estágio. Falarei dos objetivos, da divulgação e concretização de cada uma delas, bem como da respetiva avaliação.
6. Considerações finais – Em que situações fará sentido a Mediação Escolar? Qual a importância da Mediação Escolar em contextos educativos? Que influência tem a Mediação na minha vida? Serão algumas das questões às quais darei resposta neste ponto do relatório.
7. Referências Bibliográficas – Neste ponto estão referenciados todos os autores e obras que consultei para conseguir compreender e explorar a pertinência da Mediação Escolar e a importância da Formação de Mediadores de Pares nas Escolas.
8. Anexos – Os materiais, elaborados para a Mediação Escolar e para o Programa de Formação de Mediadores de Pares, bem como algumas fotografias de instrumentos de divulgação e avaliação poderão ser consultados neste ponto do Relatório.

Capítulo II

ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

2 - Enquadramento contextual do Estágio

2.1 - Caracterização da instituição de acolhimento do estágio

A Escola EB 2,3 e Secundária onde realizei o Projeto de Estágio, situa-se em Fiães, uma cidade pertencente ao concelho de Santa Maria da Feira, distrito de Aveiro e conta com cerca de 10 mil habitantes, numa área de 6,5 km².

Acolhe alunos provenientes, fundamentalmente, das freguesias de Canedo, Vila-Maior, Gião, Louredo, Vale, Guisande, Lobão, Sanguedo, Argoncilhe, Lourosa e Caldas de S. Jorge. Estas freguesias são aquelas que ficam mais distantes da sede de concelho sendo, também, as mais rurais.

As atividades da região repartem-se pela agricultura, pelo comércio e pelas indústrias da cortiça, calçado, tintas, cartonagem e cerâmica. O maior número de postos de trabalho encontra-se na indústria e no comércio. A população é heterogénea e o rendimento situa-se entre nível muito baixo e médio. Dois terços dos alunos que recorrem ao subsídio escolar são detentores do Escalão A, ou seja, o mais elevado subsídio escolar. Os Encarregados de Educação participam pouco nas atividades escolares e mostram-se pouco interessados nos assuntos educativos relativos aos seus educandos.

No que concerne a oferta formativa, a Escola disponibiliza, para além do 2º e 3º ciclos, cursos secundários orientados para prosseguimento de estudos e cursos secundários orientados para a vida ativa, nos regimes diurno e noturno, ou seja, cursos científico-humanísticos, cursos profissionais, cursos CEF (Cursos de Educação e Formação) e cursos EFA (Educação e Formação de Adultos) e disponibiliza ainda o ensino recorrente. O corpo docente é maioritariamente efetivo.



2.2 - Integração na instituição

Apesar de ter sido esta Escola a estabelecer o primeiro contato com a Universidade do Minho deparei-me, desde o início, com algumas dificuldades no que concerne a atribuição de um espaço físico para a criação do Gabinete de Mediação. Começou aqui a minha tarefa para explicar e demonstrar que, para se exercer mediação é necessário um espaço físico (julgava eu na altura, atualmente a minha opinião não é tão inflexível, fruto de leituras sobre o assunto), e numa Escola, esse espaço físico, sempre que possível, deve ser exclusivo, isto porque deve ser encarado, pela Comunidade Escolar, como um espaço neutro e que, apesar de estar localizado na Escola, tem as suas próprias regras. Deverá ser um espaço onde os futuros mediados e possíveis mediadores se sintam confortáveis, seguros e confiantes. Comprovar esta necessidade junto da direção de uma Escola, que me parecia sobrelotada com outras preocupações, demorou vários dias devido à falta de um espaço que pudesse ser dispensado e adequado para o efeito. Hoje, já existe o espaço, ainda que seja partilhado com o GACE mas não é entrave nenhum porque foi-me dito que sempre que for necessário o Gabinete será apenas para a Mediação.

Após uma minha primeira deslocação à Escola, ainda no mês de Julho de 2010, apercebi-me que, de uma maneira geral, a Escola lida diariamente com alguns problemas de indisciplina, sobretudo nas turmas dos Cursos de Educação e Formação. A criação do Gabinete de Mediação, bem como o aparecimento da figura do mediador na Escola surge então, de uma necessidade manifesta e expressa: a necessidade de prevenir e diminuir a indisciplina, sobretudo prevenir. Sendo esta, uma Escola que abarca alunos do 5º ao 12º anos e ainda cursos CEF, turmas PIEF e cursos EFA, a indisciplina e faltas de respeito parecem ser constantes e relativamente difíceis de resolver, uma vez que se repetem constantemente.

Como já referi, esta é uma Escola onde a população discente é, predominantemente, originária da classe média e média baixa, ou seja, os alunos provêm de famílias rurais, de famílias, na maior parte dos casos, pouco implicadas no percurso escolar dos seus educandos e que, por vezes, preferiam ter os filhos a trabalhar.

Considerando a fase de diagnóstico uma das mais importantes ao longo do processo de implementação da mediação, pois apercebemo-nos da pertinência ou não da mediação – é nessa fase que conhecemos os protagonistas, os espaços físicos e as mais-

valias das quais podemos tirar o melhor proveito em função do projeto que vamos desenvolver – as minhas primeiras deslocações à Escola foram, para mim, muito importantes e essenciais. Daí que, no meu projeto de intervenção-investigação nesta Escola, a mediação funcionou então de forma preventiva visando, sobretudo, (re)criar cidadãos que saibam dar valor a tudo o que a palavra “cidadão” implica, ou seja, que saibam ser e agir como verdadeiros cidadãos de forma civilizada, de forma empática.

2.3 - Apresentação da investigação-intervenção: identificação e justificação

Nesta Escola, cujo Projeto Educativo tem como principal finalidade "A Educação para a Autonomia [...] urge a necessidade de diminuir os casos de indisciplina ou conflitos escolares" (Projeto Educativo do Agrupamento), e a mediação constitui um processo e contributo particularmente adequado para aprendermos, sabermos e conseguirmos ser autónomos. Integrado no Projeto de Educação para a Saúde (PES), o Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar (GACE) sentiu necessidade de encontrar algumas soluções alternativas para que a principal finalidade do Projeto Educativo da Escola fosse concretizada. É então que surge, por parte da Escola, o contato com a Universidade do Minho, pois tiveram conhecimento que esta trabalhava a Mediação, mais concretamente através do Mestrado em Educação na área de especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação.

Uma docente da Escola, pertencente ao GACE e responsável pela “Violência Doméstica e em Meio Escolar”, umas das várias áreas prioritárias, entre outras, (“Higiene e Saúde Oral”, “Alimentação e Atividade Física” e “PESES” - Plano de Educação e Sexualidade...) a serem desenvolvidas pelo GACE, entra em contato com a Universidade do Minho, primeiramente para averiguar se a Mediação poderia ou não ser uma das vias possíveis e, de seguida, para se informar sobre a possibilidade de uma parceria entre a Escola e a Universidade no âmbito da Mediação Educacional.

É desta parceria que surge o meu estágio académico, a possibilidade da criação de um Dispositivo de Mediação. A minha intervenção na Escola passou então, pela implementação de um Projeto de Mediação e tudo o que este implica: divulgação, implementação e avaliação do mesmo. Contudo, e após uma avaliação das necessidades manifestadas pela Escola em questão (intervenção da Mediação a nível global – a presença diária de um mediador, a prevenção e resolução de casos de indisciplina e

faltas de respeito) e as minhas possibilidades (pessoais, profissionais e financeiras – uma vez que a Escola ficava situada a cerca de 100km da minha residência) e, ainda, a minha função enquanto estagiária (a minha presença na Escola seria repartida por uma média de 15 horas semanais), decidiu-se que o 7º ano seria prioritário para a intervenção: porque, nesta Escola, era o ano de escolaridade onde se verificavam o maior número de casos de indisciplina ou faltas de respeito e porque estes alunos se encontram a meio da escolaridade obrigatória e poderiam dar continuidade ao projeto, bem como, transmitir e aplicarem os conhecimentos e competências adquiridos no Programa de Formação em Mediação de Pares (PFMP), fazendo a ponte com os seus colegas, nomeadamente enquanto futuros mediadores de pares. O PFMP foi uma das atividades do Dispositivo de Mediação implementado, ao qual dediquei a maior parte do tempo de estágio.

Com o Programa de Mediação nesta Escola, acordamos – entre mim, a orientadora de estágio e a acompanhante do meu projeto – criar um Gabinete de Mediação Escolar, concretizar o PFMP, junto dos alunos do 7º ano de escolaridade, atuar junto dos Cursos de Educação e Formação (CEF) e realizar alguma sensibilização e Ações de Formação junto de professores e auxiliares de ação educativa da Escola. Também seriam realizadas sessões de informação com os Encarregados de Educação. Estes eram, se assim posso chamar, os meus 4 grandes objetivos a serem realizados.

Reunidas as condições iniciais e burocráticas para a realização do estágio na Escola EB 2,3 e Secundária eu sentia-me preparada para o desafio do 2º ano da especialização do Mestrado que eu escolhera. Ter a oportunidade de trabalhar uma área que me fascina, cada vez mais, no meu ambiente de trabalho (o ensino) foi conseguir juntar uma área interessante com o que eu mais gosto de fazer e onde eu me sinto bem a trabalhar. Foi um enriquecimento profissional e pessoal muito grande. Foi um privilégio.

Implementar um Projeto de Mediação não foi tarefa fácil, pois a colaboração e compreensão de toda a comunidade escolar, em geral, e da direção, professores, auxiliares de ação educativa e alunos da Escola, em particular, eram fundamentais, o que não aconteceu exatamente de acordo com as minhas elevadas expectativas iniciais. No entanto, com trabalho, empenho, persistência e dedicação, atingi globalmente os objetivos definidos inicialmente.

No meu primeiro contato com os responsáveis pela área de intervenção “Violência Doméstica e em Meio Escolar” apercebi-me que os docentes encarregues da mesma estavam especialmente motivados para que, neste ano letivo, se vissem e sentissem frutos do seu trabalho. Daí, começaram a investigar e estudar possíveis estratégias e/ou soluções. A que mais lhes interessou e pareceu mais adequada foi a mediação, a mediação de conflitos, a mediação em contexto escolar. Ao longo da nossa conversa, os docentes da Escola aperceberam-se que a mediação é uma área muito mais vasta e complexa do que eles conheciam, mas mostraram-se ainda mais motivados. Foi então que optamos pela Mediação Preventiva pois, antes de atuar é necessário prevenir, é necessário (re)educar para a prevenção de conflitos. Soube ainda que alguns dos professores estavam recetivos à mediação; cabia-me assim, mobilizar os diferentes atores da comunidade para a mudança e para uma cultura de cidadania e responsabilidade.

Assim, após uma análise e discussão sobre o que seria possível ser feito em relação à minha colaboração através do meu Projeto de Estágio com os restantes representantes do GACE, chegamos à conclusão que o meu Programa de Mediação passaria, mais concretamente, pela criação de um Gabinete de Mediação e pelo PFMP e teria assim, três grandes objetivos gerais, registados no Plano de Atividades do PES:

- Sensibilizar toda a comunidade escolar para a transversalidade/interdisciplinaridade da mediação;
- Reconhecer, na mediação, uma estratégia de intervenção precoce face ao fenómeno de agressão, violência e falta de civismo;
- Consciencializar para a importância da mediação enquanto agente educativo e espaço socializador.

Do Plano de Atividades, a Mediação Escolar, área na qual se inseriu o meu Projeto de Estágio, tinha ainda como objetivos específicos os seguintes:

- Realizar sessões de esclarecimento sobre o que é a mediação com os alunos do 7º ano e respetivos Encarregados de Educação, bem como Diretores de Turma; e ainda com outros membros da Comunidade Escolar que quisessem estar presentes;
- Trabalhar valores, hábitos, posturas, reações e atitudes;
- Trabalhar o diálogo e o (re)conhecimento interpessoal;

- Trabalhar a mediação como fio condutor para a responsabilidade pessoal e social e educação para a paz.

Seria a Mediação Escolar capaz de prevenir as situações de indisciplina e abandono escolar? Seria a Mediação Escolar bem aceite pelos alunos, pelos professores e restante Comunidade Escolar? Seria eu capaz de criar e, sobretudo, implementar este Projeto de Mediação nesta Escola? Estas eram, sem dúvida, as três questões às quais eu queria responder afirmativamente no final do estágio. Cumprir os objetivos que foram estabelecidos e (com)provar que a mediação é uma atividade globalizadora em que a escuta ativa e a educação para a autonomia e para a paz são as melhores características/qualidades que qualquer cidadão pode tentar alcançar para viver em sociedade.

Apenas consigo, hoje, responder afirmativamente à terceira questão. Fui capaz de implementar o Projeto de Mediação na Escola; contudo, apesar de ter comprovado uma aceitação lenta mas progressiva, bastante positiva por parte de alguns alunos, professores e restante Comunidade Escolar esse grupo não é significativo em termos quantitativos, tendo em conta a dimensão da Comunidade Escolar. Tenho noção que alguns alunos e professores nem se deram conta da divulgação feita sobre a Mediação na Escola (nomeadamente, os cartazes e circulares que foram distribuídos e lidos nas salas de aula). Sinto que a Mediação passou despercebida para um número significativo de elementos da Comunidade Escolar, porém, aos elementos a quem a Mediação despertou para soluções alternativas, para uma nova forma de encarar determinadas situações, até então, consideradas graves ou de risco, a Mediação passou a fazer parte das suas vidas, dos seus pensamentos diários.

Eu acredito que a mediação é mesmo capaz de prevenir as situações de indisciplina e abandono escolar pois, “ao incluir os diferentes participantes num conflito, promove a compreensividade; ao aceitar diferentes versões da realidade, defende a pluralidade; e ao fomentar a livre tomada de decisões e compromissos, contribui para a participação democrática” (Torremorell, 2008: 8). Através da mediação, os alunos (neste caso) sentem-se mais dotados de responsabilidade e autonomia o que os leva a refletir antes de agirem ou tomarem decisões. Pois, como referem Sousa e Silva (2006: 2), “a mediação de conflitos na Escola pretende contribuir para a convivência mais saudável, construção da cidadania e enfrentamento da violência, já que são os próprios envolvidos no conflito que tentam buscar meios de superá-lo, prática que ao

longo do tempo, possibilita a criação da cultura de paz nas escolas.”. Dotar os participantes do Projeto de autonomia mas, ao mesmo tempo, responsabilidade seria muito importante para o sucesso do mesmo. Todos nós queremos ser livres e autónomos, mas não nos podemos esquecer que essa liberdade e autonomia acarretam responsabilidade e participação ativa.

Capítulo III

ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

3 - Enquadramento teórico da problemática do Estágio

3.1 – Contextualização e caracterização da Mediação Escolar

A Mediação é uma oportunidade educativa, uma oportunidade dos mediados aprenderem a viver civilizadamente, a viverem em sociedade e como cidadãos responsáveis e ativos. Tal como referem Costa e Barandela (2010:1354),

“a mediação escolar apresenta-se como uma ferramenta educativo-pedagógica através da qual se pode ministrar aos jovens competências relacionais promotoras da sã convivialidade, proporcionando inclusive, oportunidades para enfrentarem os dilemas morais (...) Tornando-se essencial consciencializá-los e, sobretudo, prepará-los para assumirem a responsabilidade pela harmonia do seu contexto social”.

Com o Programa de Mediação que implementei na Escola pretendia consciencializar a Comunidade Escolar destas potencialidades da mediação. Procurava, igualmente, apresentar e trabalhar os valores e atitudes subjacentes à mediação, tais como: a escuta-ativa, o pensamento crítico, a cooperação e o consenso, a empatia para assim se poderem tomar decisões responsáveis e livres. Sales (s/d: 15) refere que, “a mediação escolar é aquela realizada no âmbito escolar e envolve os diversos segmentos da Escola. Apresenta como objetivo implementar a cultura da paz, do diálogo, do bem-estar, entre alunos, professores e funcionários da Escola, oferecendo, por meio dos recursos da mediação de conflitos, novos paradigmas de convivência aplicáveis em todas as situações da sua vida...” pois, os valores sob os quais somos educados e com os quais estamos habituados a conviver influenciam todas as situações da nossa vida. Só escutando e compreendendo o outro, só cooperando, co-responsabilizando-se e respeitando o próximo conseguiremos atingir os nossos objetivos, tornarmo-nos também respeitados e reconhecidos, marcarmos o nosso próximo pelos atos e atitudes que tomamos.

Contudo, talvez devido a uma dificuldade em definir concreta e exatamente no que consiste a Mediação, “associada a uma multiplicidade terminológica do que é ou significa Mediação” (Silva e Moreira, 2009:6) a minha tarefa não foi facilitada. Era necessário suscitar, em toda a Comunidade Escolar, a curiosidade e a pré-disposição para a Mediação. Fui conseguindo aos poucos, mas debruçar-me-ei sobre esta minha tarefa no ponto 4 deste Relatório.

Antes de abordar algumas correntes teóricas que constituíram, para mim, referentes muito importantes na exploração do meu estágio pedagógico, devo realçar a importância e urgência em definir, ou tal como refere Bonafé-Schmitt (2009:15-16), desenvolver uma “sociologia de mediação” para que esta possa ser considerada como “um objeto específico de investigação, ou seja, um novo modo de regulação social e não apenas uma técnica de gestão de conflitos, uma nova forma de intervenção social ou de terapêutica familiar”. Só após esta concetualização e apropriação do significado de mediação é que poderemos ter um feedback mais positivo, recetivo, entusiasta e credível por parte das pessoas que a ela poderão recorrer.

Com a palavra mediação “na moda” todas as pessoas, desde professores, sociólogos, advogados e até alunos dizem fazer a mediação quando têm que resolver uma situação divergente. Mas afinal, podem eles fazer mediação sem terem formação para tal? Pode qualquer pessoa apelidar-se mediadora quando ajuda alguém ou várias pessoas a resolverem um conflito, sem nunca ter tido formação na área da Mediação?

Torremorell (2008:28) afirma que a mediação informal acontece quando “alguém exerce a função de mediador espontaneamente no seu próprio meio, intervindo em situações conflituosas do dia-a-dia, tentando favorecer acordos, contatos e relações positivas entre as pessoas...”, e que a mediação passa a ser formal quando “com muito mais regras, baseia-se em técnicas cada vez mais consolidadas, procedimentos estabelecidos, instâncias organizadas e mediadores profissionais”.

Para mim, a Mediação é sempre formal, melhor dizendo, só pode ser considerado mediador quem tiver formação na área da Mediação. É certo que aconselhamentos, tentativas (bem ou mal sucedidas) de acordos ou resolução de conflitos existem diariamente nas nossas vidas; contudo, uma procura pela sã convivência e a defesa de uma cultura de paz são os objetivos de qualquer pessoa responsável e solidária. E se o fazemos não é porque somos mediadores, é porque somos humanos e nem todos os humanos são mediadores. O mesmo se passa com outras profissões. Se eu me magoar em casa eu tento curar-me, fazer um curativo e não é por isso que sou enfermeira. O curativo ficaria muito melhor se eu fosse vista por um profissional com formação na área. Com a mediação passa-se exatamente a mesma coisa. Qualquer pessoa pode tentar ajudar e orientar num conflito ou numa dificuldade de interação entre pessoas ou grupos, contudo, o mediador terá muito mais conhecimentos, técnicas e capacidades para tal função.

Geralmente, desde crianças aprendemos que, para vivermos em sociedade, temos que nos adaptar e moldar aos outros, sem nunca perdermos o valor e respeito por nós mesmos. Temos consciência que os conflitos surgirão mas “aprender a transformar os conflitos em oportunidades deveria constituir um contributo realmente valioso, especialmente quando implica a superação de visões catastrofistas e deterministas, as quais, com demasiada frequência, justificam tanto a inação como o abuso de poder” (Torremorell, 2008:9). Por isso, sustentamos que a formação em Mediação dota, mais facilmente, as pessoas desta capacidade de transformar os conflitos em oportunidades, de cultivar uma sociedade pacífica e de respeito mútuo.

Bensimon e Lempereur (2007: 12) afirmam que, “a nossa vida é tecida de relações positivas, que nos unem por múltiplos compromissos de coração ou de interesse, por contratos, por proximidades de vizinhança ou de cultura, por qualquer coisa em comum... Estes laços podem crescer ou romper¹” e cabe a cada um de nós, com ou sem ajuda, gerir os nossos laços.

É normal e reconhecido que desde sempre as pessoas tenham tentado resolver as suas diferenças de acordo com os seus valores morais, convicções ou hábitos, espera-se apenas é que essas diferenças, tal como diz Costa e Barandela (2010:1354) constituam “uma fonte de enriquecimento mútuo” e que o “conflito possa ser considerado como um fator motivador para a mudança e para o desenvolvimento”. Ainda no que concerne à forma como deveríamos lidar com os conflitos, é de referir que nós só os encaramos como algo negativo porque fomos, desde cedo, educados para tal, ou seja, se eu aprendo que ter um conflito é algo negativo e prejudicial, claro que, sempre que sentir que tenho um conflito vou encarar esse facto como algo mau e negativo. Pelo contrário, se na minha formação, eu aprendo que os conflitos podem ser encarados como algo positivo ou como uma aprendizagem, sempre que sentir que estou perante um conflito tentarei resolvê-lo e, sobretudo, compreendê-lo para que o possa ultrapassar de forma positiva. Torrego (2000:11) afirma:

“ El conflicto es un hecho inherente a la interacción humana, porque la diferencia de opiniones, deseos, intereses son inevitables entre las personas. Ello no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la destrucción o el empeoramiento de las relaciones sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la

¹ Tradução de um excerto do livro “La médiation modes d’emploi”, organizado por S. Bensimon e A. Pekar Lempereur, p.12, linhas 4 a 8.

evolucón y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, comprensión, respeto e incluso colaboración. Dependerá de cómo se aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás.

Sin embargo, transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de ellos es la mediación.”

É a partir desta necessidade de provar que os conflitos podem ser encarados de forma positiva e como uma aprendizagem ao longo da vida que a Mediação Escolar faz, cada vez mais, sentido nas escolas. Ortega (2002, cit. Por Sousa e Silva 2006: 1) afirma que

“ O conflito emerge em toda a situação social em que se compartilham espaços, atividades, normas e sistemas de poder e a escola obrigatória é um deles. Um conflito não é necessariamente um fenômeno de violência, embora, em muitas ocasiões, quando não abordado de forma adequada, pode chegar a deteriorar o clima de convivência pacífica e gerar uma violência multiforme na qual é difícil reconhecer a origem e a natureza do problema.”

A Mediação Escolar ajuda a detetar a origem do problema, ajuda a encararmos o problema como uma aprendizagem e não como uma dificuldade.

A nossa sociedade e, sobretudo as escolas, têm sido palcos de indisciplina, faltas de respeito e até mesmo violência mas não basta resolvermos temporariamente essas situações, há que perceber o porquê. E devemos começar a perceber e a tentar prevenir essas situações desde a escolaridade obrigatória, ou seja, desde a altura em que o ser humano inicia o seu processo de formação e integração na sociedade, no mundo onde tem, obrigatoriamente, que conviver e respeitar o próximo.

Partindo do princípio que é em meio escolar que a nossa formação, enquanto agentes participativos da sociedade em que vivemos e convivemos com o outro se inicia, a implementação de um Programa de Mediação, a presença de um mediador e a criação de um Gabinete de Mediação nas escolas tem toda a fundamentação e pertinência possível. A direção da Escola tem o dever de assegurar as condições necessárias para o bom funcionamento e desenvolvimento da Escola; os professores têm o papel de ensinar, de transmitir e assegurarem-se que os alunos perceberam a matéria; os auxiliares de ação educativa devem zelar pela manutenção e boa organização da Escola; os psicólogos devem aconselhar e guiar os alunos; os encarregados de educação devem educar os filhos e os mediadores? Qual o seu papel nas Escolas? Tavel (2008:

93) refere que “globalmente, a mediação é um quadro onde se exprimem os desejos, as aspirações, vontades, expectativas, projetos, necessidades e os interesses das pessoas em conflito. Ela consiste num processo de ajuda à reflexão individual e coletiva esperando a mais satisfatória decisão para as partes”. Quer isto dizer que, “o mediador vai permitir às partes em conflito refletirem diferentemente. Habitualmente, o caminho do pensamento conduz a elaborar uma reflexão adversa. A mediação conduz o pensamento sobre uma reflexão alternativa” (*idem*: 93). Então, o papel do mediador na Escola será o de conduzir os mediados para uma reflexão alternativa, isto é, promover a reflexão e a busca por uma solução, solução essa que só pode ser encontrada quando esclarecido o porquê da situação geradora do conflito.

A possibilidade de um Gabinete de Mediação na Escola permite que os possíveis mediados (desde alunos a professores, auxiliares ou encarregados de educação) possam sentir que têm um espaço onde podem, mais facilmente, encontrar esse caminho, não com ajuda ou indicações do caminho a seguir mas através da sua própria reflexão. O mediador assume assim o papel de construir pontes de comunicação, comunicação essa consigo mesmo e com o próximo. Para comunicarmos com o próximo é necessário, antes, aprendermos a comunicarmos com nós mesmos e o mediador pode colaborar para potenciar essa comunicação.

Para que essa aprendizagem, a nível da comunicação, não se fique apenas por duas ou três pessoas é necessário formar, na Escola, para a promover. Daí a pertinência do PFMP pois, só assim, o mediador pode aproveitar para ampliar e vincar a Mediação Escolar na Escola. Formar alunos a serem mediadores de pares pode parecer, no início, um pouco estranho. Como formar alunos a mediar os colegas? Como formar adolescentes ou jovens, que ainda estão a formar a sua personalidade, para ajudarem outros colegas a formarem a sua? Através de técnicas e muito trabalho e persistência. Tal como refere Bonafé-Schmitt (2009: 52):

“A mediação inscreve-se, assim, num processo educativo que visa desenvolver as capacidades de comunicação, os modos de raciocínio dos alunos mediadores, quer na gestão do processo de mediação, quer na procura de soluções para o conflito. Sobre este último ponto, as técnicas de mediação permitem aos mediadores adquirirem um espírito crítico, porque devem, a partir das entrevistas, proceder a uma análise do conflito, tomar em consideração os pontos de vista das partes sem estar a tomar partido e ajudá-las a encontrar uma solução para o conflito.”

Por isso, a minha convicção de que a Mediação só pode ser formal, ou melhor, que só pode ser apelidado de mediador quem tiver formação para tal e porque não iniciar essa formação na Escola se é na Escola onde os jovens de hoje e adultos de amanhã passam a maior parte do tempo? “... a mediação constitui um processo educativo para ensinar às pessoas como podem reapropriar-se da gestão dos seus conflitos e de que, nesta perspetiva, a Escola representava o lugar relevante para esta aprendizagem” (*idem*: 50).

O meu Projeto de Estágio consistia em (com)provar esta mesma perspetiva constatada por Bonafé-Scmitt. A Escola, como espaço socializador e ao mesmo tempo, educativo, é o melhor sítio para se iniciar a implementação da Mediação e a possibilidade de podermos formar alunos mediadores é uma oportunidade.

Tal como para se ser mediado é necessário que estes o queiram ser voluntariamente, o mesmo acontece com os alunos mediadores, isto é, só frequentará a formação quem realmente estiver interessado e sentir que está ou pode estar preparado para as responsabilidades que um mediador acarreta. O aluno mediador deve estar consciente e alertado para “... a complexidade de um processo que não é nada fácil de conduzir. Desde logo, obriga o mediador a manter uma posição equilibrada e equidistante dos protagonistas do conflito com o objetivo de garantir que o processo não se vicie, nem se atue com base em preconceções” (Torremorell, 2008: 23).

O mediador não pode mostrar-se distante e indiferente à situação, ao conflito dos mediados, pelo contrário. Contudo, não podemos referir que o mediador deve ser neutro “... nunca ninguém deveria ter tido a ideia de ser neutro. Nunca houve neutralidade, nunca há, e nunca existirá. Creio que a única maneira de ser neutro é estar morto.” (Galtung, in Torremorell, 2008: 23). Eu concordo inteiramente com esta afirmação. Os alunos mediadores devem trabalhar a empatia porque é imprescindível saber escutar, só sabendo escutar poderemos criar a empatia para depois criarmos e facilitarmos a produção de um ambiente agradável e propício à mediação. Os mediadores devem transmitir aos mediados que não agem motivados por interesses particulares mas devem ter sempre em consideração que “... também incomoda imaginar um mediador que não tem interesse pela situação...” (Torremorell, 2008: 24) pois, “queira ou não, o mediador encontra-se integrado no processo – ainda que não no conflito – e a sua principal preocupação consiste em conseguir a horizontalidade do intercâmbio comunicativo” (*idem*: 25).

Uma vez que a Mediação trabalha a reflexão pessoal e social, fomenta a interajuda, cultiva a cidadania e apela a uma participação ativa e responsável na sociedade, o melhor local para se iniciar essa formação, essa transformação face à forma como encaramos e lidamos com situações do nosso dia-a-dia é mesmo a Escola. O nosso primeiro contacto com o próximo, o primeiro lugar onde, quer queiramos quer não, somos obrigados a cumprir determinadas regras que nos são impostas por e pela sociedade na qual estamos inseridos. É na Escola que começamos a crescer e a tornarmo-nos responsáveis pelos nossos atos, é também por isso que a Mediação devia ser integrada nos programas escolares. Estou certa que haveria muito mais respeito e muito menos indisciplina. Muito melhores cidadãos e muito menos crimes ou ofensas porque a Mediação é capaz de transformar, aos poucos e devagar, mas é capaz de transformar uma sociedade.

3.2 – Modelos de Mediação

A mediação “tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito. Esta possibilidade de transformação tem origem na capacidade da mediação para gerar dois efeitos importantes: a revalorização e o reconhecimento” (Bush e Folger, 1996, in Torremorell, 2008:17) e, pelo que comprovei, foram dois pilares que os adolescentes e jovens com quem trabalhei diretamente, necessitavam. (Re)aprenderem a valorizarem-se e a valorizarem os outros e a serem reconhecidos por isso mas sem esperarem o reconhecimento. É necessário que as pessoas aprendam a conhecerem-se e a saberem quais os limites para a convivência. Tal como escreveu Torremorell (2008: 29), a mediação é uma “prática efetiva de valores de convivência”; ao aprendermos com a mediação estamos, de facto, a ganhar hábitos saudáveis e a encarar a sociedade e o viver em sociedade de forma mais pacífica e dentro dos artigos presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Torremorell (2008:48) identifica três modelos de mediação, são eles: o modelo de solução de problemas (ou como referem Bush e Folger, 1996, o modelo diretivo); o modelo transformativo e o modelo comunicacional. O primeiro modelo centra as suas atenções no conflito. Através deste modelo pretende-se a solução rápida e eficaz do conflito satisfazendo ambas as partes. O modelo transformativo tem como enfoque os

protagonistas do conflito, ou seja, permite às partes auferir dos conflitos, encarando-os como oportunidades de crescimento. Existe assim uma mudança, uma transformação, pois os protagonistas assumem o papel principal e o principal objetivo deste modelo é trabalhar o conteúdo humano de cada parte na sua globalidade. Finalmente, o modelo comunicacional centra-se no processo em si, isto é, existe uma espécie de reconstrução do conflito e privilegia-se a comunicação.

O modelo transformativo era o mais adequado no âmbito do meu Projeto de Intervenção, uma vez que considero ser o conteúdo humano – os protagonistas dos processos de interação – o aspeto fundamental a ser trabalhado. Contudo, não podemos esquecer o conflito e o processo em si. Privilegiamos o conteúdo humano mas não em detrimento do conflito e do processo em si. No caso concreto do trabalho que desenvolvi, necessitei mesmo de privilegiar o conteúdo humano, pois antes de resolver o conflito era necessário trabalhar o conteúdo humano, era necessário que os mediados confiassem neles próprios e se sentissem capazes de, por eles, chegarem às soluções necessárias. Estamos a falar de alunos do 7º ano de escolaridade, com uma faixa etária compreendida entre os 12 e 13 anos, habituados a ouvirem dizer que ainda são crianças. Como é que, de um momento para o outro, alguém lhes diz que, se eles quiserem, podem ajudar os colegas, mesmo os mais velhos, a resolverem os seus conflitos e queremos que eles reajam naturalmente? Primeiramente é necessário trabalhar com eles o seu auto reconhecimento e auto confiança, os valores morais e intrínsecos. Por isso, o modelo transformativo ter sido, por mim, privilegiado. Quando os alunos mediadores estivessem preparados, se sentissem preparados para mediar, parte do meu Projeto – o Programa de Formação de Mediadores de Pares – tinha resultado.

3.3 – A Mediação Escolar no contexto mundial e em Portugal

As primeiras escolas surgiram através dos filósofos e esses filósofos tornavam-se os mestres dos seus aprendizes e seguidores. A Mediação surgiu, por volta de 1980 nos Estados Unidos e, tal como com os filósofos, esta prática facilmente encontrou seguidores. Primeiramente a França, seguindo-se o Brasil e Portugal. A Mediação conquistava assim, para além do continente americano, o continente europeu.

Neste ponto vou debruçar-me, sobretudo, sobre as realidades brasileira e portuguesa, sobre o impacto e importância da Mediação Escolar em cada um dos países.

No Brasil, Sousa e Silva (2006: 1), escrevem que a Mediação é definida, pelo Instituto Mediare do Rio de Janeiro (1998:06) “como um processo não adversarial, confidencial e voluntário, no qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre duas ou mais partes, onde um acordo mutuamente aceitável poderá ser um dos desenlaces”, já a Associação de Mediadores de Conflitos (AMC) sediada em Lisboa, defende que

“A mediação é um recurso extrajudicial, privado e voluntário de resolução de conflitos, sendo especialmente vocacionada para todos os litígios em que há interesse, por parte dos seus intervenientes, em atender, não só ao presente mas, também, às consequências futuras da solução a encontrar, possibilitando, além do mais, a manutenção das suas relações (comerciais, de vizinhança, de amizade, familiares, bom nome, etc.) ou a sua melhoria, através de uma atitude de responsabilização e cooperação cívica, respeitosa e sigilosa, na resolução do problema e sua observância futura.”

A mediação, como escreve, Sales (s/d: 15) “fundamenta-se na psicologia positiva, estimula a transformação pela comunicação, preocupação com o ambiente em que se vive, objetiva a solução e prevenção de conflitos, com base em sentimentos positivos, e possibilita a inclusão e a pacificação sociais.” E, num artigo inglês, encontramos uma interessante definição de mediação dada por Heijmans, Chemical e Plasschaert (2006: 1)

“Compared to the traditional modes of conflict resolution, mediation has one main advantage: The parties do not engage in a process of confrontation, but rather in a process of rapprochement. The parties choose the means of resolving the dispute and then play an active role in finding the solution best suited to them. This consensual approach increases the likelihood that, once the dispute is settled, the parties will be able to maintain their commercial relations. Even if the mediation does not lead to a full resolution of the dispute, it often serves to narrow the issues that need to be submitted to formal dispute resolution. In many cases it permits a quick, simple, cost-effective resolution of the dispute.”

Através desta definição, os autores relembram que a mediação, para além de poder ser uma opção mais barata e menos morosa que outras vias legais é também uma forma de reaproximação das partes, preocupação essa que outros profissionais não têm em consideração.

Será, então, qualquer pessoa capaz de exercer mediação? Será então verdade que qualquer pessoa, ao ajudar ou facilitar a vida a alguém, pode estar já a fazer mediação? A este propósito, Sousa e Silva (2006: 4) dizem que

“o mediador deve ser um indivíduo preparado psicológica e metodologicamente para conduzir as sessões de mediação contribuindo para o desenlace tranquilo da situação

problemática e para a qualidade das relações interpessoais entre os envolvidos. Para que isso ocorra, ele deve saber escutar, promover o diálogo, ter equilíbrio emocional para não se envolver no conflito e conduzir as sessões em um clima de respeito entre as partes.”

E, sobretudo numa Escola, o mediador deve ter muita atenção à sua postura, às suas ações e participação, pois, se ele quer transmitir confiança e se quer ensinar à Comunidade Escolar a Mediação, deve agir da forma mais ponderada possível. Se, através da Mediação Escolar, pretendemos devolver a autonomia e a responsabilidade, por vezes perdida, sobretudo aos alunos, devemos estar conscientes que há que os preparar para que estes saibam como gerir toda a sua liberdade. Guimarães (2004: 3, cit. por Sales s/d: 10) refere que

“...a violência, tanto na educação como no conjunto da sociedade, constitui-se como uma forma de expressão dos que não têm acesso à palavra (...). Quando a palavra não é possível, a violência se afirma e a condição humana é negada. Neste sentido, a reversão e a alternativa à violência passam pelo resgate e devolução do direito à palavra, pela oportunidade de expressão das necessidades e reivindicações dos sujeitos, pela criação de espaços coletivos de discussão, pela busca do dissenso e da diferença, enfim, pela mudança das relações educacionais...”

Assim, é necessário que a violência não se sobreponha à paz e que a paz não dependa do combate à violência. Através da implementação da Mediação Escolar nas Escolas podemos cultivar a paz e reduzir as situações conflituosas ou mesmo de violência, podemos ensinar que o respeito pelos outros e o respeito pelas diferenças são a base de toda a sã convivência. Convivência essa esperada nas Escolas e, consequentemente, na sociedade. São exemplo disso várias experiências levadas a cabo em diversos países conforme nos dão conta os trabalhos de Bonafé-Schmitt (2009;2010) em França; de Torrego (2000) em Espanha; de Freire (2010), Costa e Barandela (2010) e Silva (2010) em Portugal, entre outros.

Capítulo IV

ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

4 - Enquadramento Metodológico do Estágio

Em relação à metodologia de intervenção, e uma vez que se tratava de atuar numa Escola, a metodologia adotada foi a investigação-intervenção, centrada na Mediação Preventiva, que considero enquadrar-se dentro do modelo transformativo (referido no ponto anterior) pois, para prevenir a existência de conflitos ou indisciplina (neste caso concreto) é necessário transformar os protagonistas, mas transformá-los mesmo antes do conflito surgir. O fundamental é trabalhar o conteúdo humano, sobretudo a nível pessoal e relacional. Tentar fazer com que eles vejam na mediação uma oportunidade de “crescerem”, de se consciencializarem da existência do outro. E a mediação “não pode ser reduzida a uma alternativa à justiça [...] não pode ser reduzida a uma mera resposta à crise atual da instituição judicial” (Bonafé-Schitt, 2009: 16), como muita gente pensa ou quer fazer pensar e, mesmo se na Escola onde estagiei, não existiam casos de polícia é agora, na formação da personalidade dos jovens, que trabalhar valores é fundamental.

No âmbito da minha intervenção, situei-me na investigação-ação pois, devido ao seu carácter prático e motivador manifestou-se ser o método mais adequado para a mesma. Investigar significa pesquisar para compreender; investigação passa assim pela vontade de compreendermos algo. A ação significa agir, significa mudarmos. Logo, podemos deduzir que a investigação-ação significa compreendermos para agirmos, para mudarmos. O facto de esta metodologia enfatizar a compreensão interpretativa dos acontecimentos e, ao mesmo tempo, a parte objetiva da investigação faz com que este Projeto reúna todos os itens para ser bem-sucedido. A investigação-ação torna-se uma metodologia enriquecedora, pois possibilita uma participação ativa e crítica dos atores durante todo o processo, proporciona o exercício da cidadania, a implicação e o comprometimento reais e concretos dos sujeitos, onde as potencialidades de cada indivíduo são tidas em conta e valorizadas individualmente.

Foi isso que eu procurei fazer com a minha intervenção nesta Escola. Com o Projeto de Mediação procurei que a Comunidade Escolar compreendesse que a mudança dependia, em grande medida, deles e de cada um em particular. Nós só conseguiremos alterar alguma coisa se começarmos nós a agir e não seguindo o ditado popular “Para quê fazer se mais ninguém faz?”. Alguém tem que começar essa transformação, alguém tem que ser suficientemente persistente para, um dia, conseguir uma transformação. O mediador é essa pessoa persistente, que começa do nada e não

desiste até conseguir nem que seja apenas um começo. E para que o nosso trabalho, e quando digo nosso, refiro-me ao trabalho de todos os mediadores escolares, seja reconhecido, a investigação-ação é uma excelente metodologia.

A investigação-ação “carateriza-se pela forma interativa como se desenvolve, ou seja, permite a produção de saberes ao longo de todo o processo e a todo o grupo participativo. Distingue-se de todas as investigações que têm como principal objetivo a produção teórica de saberes, dando assim uma grande importância à reformulação das práticas” (Coutinho, 2007: 1), ou seja, a investigação-ação implica a responsabilização dos intervenientes, o que produz uma maior motivação e predisposição para o trabalho a desenvolver; é um trabalho contínuo e apelativo onde os “objetos de estudo” também se sentem parte desse estudo, dessa investigação. Existe uma interação entre as partes (investigador e investigados), uma implicação por parte dos intervenientes. Trata-se de um processo de investigação prático e não experimental, resolvem-se, ou pretende-se resolver, situações práticas, concretas e reais. Kemmis e McTaggart (1992: 9) definem a investigação-ação como “uma forma de indagação introspectiva *coletiva* empreendida por participantes em situações sociais com o objetivo de melhorar a racionalidade e a justiça das suas práticas educativas ou sociais, assim como a compreensão dessas práticas e das situações em que estas têm lugar”.

Com o Projeto de Mediação procurei que, sobretudo os alunos, comesçassem a pensar coletivamente, compreendessem que só agindo sob valores como a responsabilidade, solidariedade, igualdade de direitos e deveres, respeito, entre outros, é que serão capazes de conviver e de tornar a Escola num ambiente de paz e harmonia, agradável e educativo.

Na educação, no meio escolar, a investigação-ação é sem dúvida a melhor forma de se conseguir “estudar e trabalhar” com os adultos, jovens e/ou adolescentes, fazendo com que estes se sintam parte do processo, fazendo com que participem voluntariamente da investigação e da intervenção. Só assim podemos conseguir alguma transformação socioeducativa.

A mediação é, também, um processo de escuta ativa, de pensamento crítico onde existe a cooperação e o consenso, onde predomina a empatia para assim se poderem tomar decisões responsáveis e livres. Só escutando e compreendendo o outro, só cooperando, responsabilizando-se e respeitando o outro é que se pode chegar a algum lado, a uma decisão que seja aceite por ambas as partes. Ao chegarem ao

Gabinete de Mediação, nenhuma das partes tem mais razão, nenhuma das partes é a forte ou fraca. Partem ambas do mesmo patamar e têm ambas os mesmos direitos e deveres. Nesse contexto, cabe ao mediador conseguir uma espécie de horizontalidade no que diz respeito ao processo de intercâmbio comunicativo. Não é o mediador que decide, ele apenas conduz o processo. O mediador é o responsável para que, no espaço de mediação, circulem valores positivos e construtivos, para que durante as sessões, os mediados se sintam bem, confiantes e a “crescer”, sintam que fazem parte do processo e que a sua resolução depende apenas deles. Eles criaram o conflito e só eles o podem solucionar. Pois, como escrevem Freire *et al.* (2009: 41), “a mediação fundamenta-se no reconhecimento de que os próprios (as partes) são quem mais sabe acerca das causas dos seus problemas (dos seus conflitos) e das formas de superação dos mesmos”.

O mediador nunca deve antecipar os factos, não deve interpretar nem induzir; a interpretação é uma barreira à escuta ativa e a escuta ativa é o começo e o prolongar da mediação, uma vez que, só através de técnicas subjacentes à escuta ativa, tais como: mostrar interesse; clarificar (tentar ajudar as partes a refletirem e a clarificarem aquilo que realmente sentem); parafrasear; fazer-se eco e resumirmos juntando os factos e ideias importantes é que podemos iniciar e concluir um processo de mediação. Guix² fala da importância da empatia, elucida-nos que expressarmo-nos empaticamente é dar espaço aos mediados, espaço esse físico e psicológico, é sermos pacientes e não esperarmos respostas imediatas, é saber respeitar os seus silêncios e hesitações. É não partilharmos as nossas experiências e muito menos tentarmos compará-las com as dos mediados, é “concentrarmo-nos na outra pessoa e deixarmo-nos levar para onde ela quiser” (Guix, 2008:133). O autor (*idem*:129) vai mais longe e afirma que “a empatia define-se como a capacidade de nos colocarmos no lugar dos outros, de perceber o que lhes está a acontecer, aquilo que sentem. Há uma expressão de que gosto muito como definição de empatia: “Calçar os sapatos do outro”; no entanto, o mediador tem que saber e conseguir manter sempre o distanciamento que o processo de mediação exige”. A escuta ativa pretende e permite que as barreiras da comunicação desvançam pois, para além de estarmos atentos ao conflito, à mensagem, temos também, que atentar nos gestos, nos sentimentos, nas emoções dos mediados. Por isso é tão importante treinar e praticar as técnicas da escuta ativa. Se todos nós possuíssemos estas técnicas existiriam

² GUIX, Xavier (2008: p.121 - 137). *Nem eu me explico, nem tu me entendes – um guia para se orientar nos labirintos da comunicação.*

muito menos conflitos pois conseguiríamos compreender melhor as atitudes do ser humano, ou seja, a maior parte dos conflitos surgem da incapacidade e dificuldade que, muitas vezes, temos em “ouvir”, compreender e aceitar os pontos de vista das outras pessoas. Logo, se o conseguíssemos fazer, tudo seria mais simples e mais fácil. Aprender a manusear estas técnicas, aprender a valermos-nos desta capacidade de saber escutar, desde cedo, é muito importante.

Quando redigi o meu Plano de Estágio, tinha noção que implementar um Projeto de Mediação não era tarefa fácil, ainda por cima para alguém com pouco tempo disponível para o Projeto. Sabia que necessitaria do apoio e compreensão de toda a Comunidade Escolar e muito empenho, dedicação, trabalho e persistência da minha parte. Esta experiência veio a revelar-se, extremamente, enriquecedora e potenciadora de novos horizontes, em termos da Mediação naquela Escola e noutras que possam ter este Projeto como ponto de partida.

4.1 - Projeto de Estágio: Calendarização

Calendarizar a minha intervenção na Escola foi algo que me despertou para a importância de cada fase deste processo. Quando e por onde começar, como atribuir mais ou menos tempo a cada etapa, a cada fase do Projeto. Seria eu capaz de cumprir, integralmente, o que havia planeado? Não. Por culpa minha e/ou por motivos que me transcendiam não fui capaz de cumprir com o planeado. Nos quadros que se seguem, poderão observar-se as diferenças, que não foram muitas nem muito significativas, contudo, apercebi-me que tal como em quase tudo na nossa vida, também na Mediação, em Projetos de Mediação, devemos estar preparados para as mudanças, devemos confiar em nós e nas nossas capacidades para reagirmos a situações imprevistas.

A Mediação, a formação em Mediação dota-nos dessas capacidades, desenvolve em nós capacidade como a auto confiança, a perseverança, o otimismo e a capacidade e disponibilidade de ajudar o próximo. Conforme refere Torremorell (2008: 39), as sessões de mediação, os conhecimentos sobre Mediação “...fomentam o respeito, a confiança e a segurança das pessoas em si próprias, ao mesmo tempo que se afastam da desumanização e da adversidade”. A partir do momento em que somos nós a controlar os nossos atos e a sermos responsabilizados por eles tornamo-nos cidadãos ativos: “A

verdadeira participação exige acreditar que cada pessoa pode controlar a sua vida se lhe for permitido tomar consciência disso e desenvolver o seu potencial” (*idem*: 40).

Ao planearmos um acontecimento na nossa vida estamos conscientes do que tudo isso acarreta. Quando eu planeei o Projeto de Estágio, confesso que não estava ciente da importância e impacto que o meu Projeto teria em alguns membros da Comunidade Educativa. Seguidamente explicarei o porquê das alterações e os impactos em cada órgão da Comunidade Educativa.

Quadro 1 - Calendarização prevista: Outubro 2010

2010/2011	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Diagnóstico prévio de necessidades e expetativas									
Pesquisa e análise bibliográfica e documental sobre o tema									
Reuniões com orientadora e acompanhante									
Observação e recolha de dados									
Conceção e Divulgação do Projeto de Mediação									
Conceção de dispositivos de observação, mediação e avaliação									
Conceção e distribuição (pela Comunidade Escolar) de desdobráveis sobre a Mediação									
Reunião com a coordenadora dos diretores de turma do 7º e restantes diretores de turma ou professores interessados									
Sessão de informação aos alunos do 7º ano									
Sessão de Informação a encarregados de educação, docentes e auxiliares da ação educativa....									
Conceção do dispositivo de formação em mediação de pares									
Implementação e Avaliação do Projeto de Mediação									
Sessões de mediação de conflitos									
Formação de mediação de pares com os alunos do 7º ano									
Iniciação da mediação nos Cursos de Educação e Formação									
Tratamento e análise dos dados recolhidos									
Avaliação das ações levadas a cabo no âmbito do projeto									
Redação do Relatório de Estágio									

Quadro 2 - Calendarização cumprida: Junho 2011

2010/2011	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Diagnóstico prévio de necessidades e expetativas									
Pesquisa e análise bibliográfica e documental sobre o tema									
Reuniões com orientadora e acompanhante									
Observação e recolha de dados									
Conceção e Divulgação do Projeto de Mediação									
Conceção de dispositivos de observação, mediação e avaliação									
Conceção e distribuição de desdobráveis sobre a Mediação e afixação de cartolinas pela Escola									
Reunião com a coordenadora dos diretores de turma do 7º e restantes diretores de turma ou professores interessados									
Sessão de informação aos alunos do 7º ano									
Sessão de Informação a encarregados de educação, docentes e auxiliares da ação educativa									
Reunião com os Representantes dos encarregados de educação de todos os anos letivos									
Conceção do dispositivo de formação em mediação de pares									
Implementação e Avaliação do Projeto de Mediação									
Sessões de mediação de conflitos									
Formação de mediação de pares com os alunos do 7º ano									
Iniciação da mediação nos Cursos de Educação e Formação									
Tratamento e análise dos dados recolhidos									
Avaliação das ações levadas a cabo no âmbito do projeto									
Redação do Relatório de Estágio									

No que concerne à calendarização das atividades previstas e concretizadas (quadros 1 e 2) devo salientar, sobretudo, quatro alterações. Primeiro, foi importante divulgar mais e com mais intensidade o Gabinete de Mediação, em particular, e a Mediação Escolar, em geral. Inicialmente tinha previsto a fase de divulgação apenas para os meus primeiros dois meses na Escola; no entanto, senti que necessitava de, ao longo do ano, alertar para a existência da Mediação Escolar. Tentei sempre cativar a Comunidade Escolar, procurando participar nas atividades (ações de formação pontuais, nomeadamente com o Núcleo Prevenir), almoçando na Cantina da Escola algumas vezes (na tentativa de conhecer e comunicar com os alunos), construindo e distribuindo, pela Escola, cartolinas alusivas à Mediação e ao Gabinete de Mediação. Apesar do esforço suplementar em relação ao previsto, considero ter travado uma luta que, como eu costumo dizer, “não venci, mas não fiquei em último”.

Reuni com a Associação de Pais a quem propus que me deixassem participar nas reuniões gerais para, dessa forma, conseguir chegar aos encarregados de educação e, consequentemente, aos alunos da Escola. O que eu julgava ser apenas uma reunião com o presidente da Associação de Pais passou a uma proposta, da minha parte, para uma reunião geral e, depois, um convite para participar numa próxima reunião, reunião esta em que os alunos que frequentaram o PFMP participaram para explicarem aos encarregados de educação o trabalho que tinham desenvolvido ao longo do ano. Os alunos mediadores gostaram da experiência e empenharam-se muito nesta atividade.

Uma outra alteração foi o que eu havia planeado com os CEF. Esta foi, de facto, a minha maior alteração. Trabalhar a Mediação Escolar com os alunos dos CEF foi, desde o início do meu estágio, um objetivo. Contudo, devido à falta de tempo para que os programas fossem cumpridos pelos professores e devido à elevada carga horária dos alunos, não me foi possível trabalhar com eles. Estive apenas, numa sessão de noventa minutos, com os alunos, graças à disponibilidade de um professor de Cidadania que me cedeu a aula. Tinha planeado trabalhar valores e posturas com estes alunos, não formá-los em mediadores de pares, mas trabalhar a sua personalidade, fazer com que eles se compreendessem e aprendessem a confiar neles mesmos e nos outros. Assim não aconteceu, contudo, como explicarei mais à frente, a sessão de informação onde estive com eles correu de forma muito positiva.

4.2 - Diferentes fases do Projeto de Mediação na Escola

4.2.1 - Diagnóstico, objetivos e avaliação inicial

Nas minhas primeiras deslocações à Escola apercebi-me que esta lida, diariamente, com alguns problemas de indisciplina, sobretudo a nível de 7º e 8º anos, no ensino regular, e nos Cursos de Educação e Formação. Era necessário encontrar um meio de diminuir essa indisciplina e, sobretudo, de a prevenir, ou seja, era necessário que os alunos tivessem consciência que a indisciplina, a falta de respeito e falta de civismo pelo próximo precisariam de ser alteradas. Assim, as sessões de informação sobre a Mediação Escolar serão o ponto de partida do meu Projeto, uma espécie de pilares da minha intervenção na Escola. As sessões de formação de pares e de mediação de conflitos serão a consolidação do mesmo, ou seja, serão a afirmação da Mediação na Escola. E, finalmente, a autonomização, a responsabilização, a participação ativa nas iniciativas da Escola, a implementação da escuta ativa e o sucesso escolar serão o auge do meu Projeto.

Com o meu Projeto de Mediação pretendia que a Comunidade Escolar se apercebesse que existem outras vias, que não o castigo ou a punição, capazes de resolver e, especialmente prevenir estas situações que matizam a imagem das escolas.

O Gabinete de Mediação estava, assim, aberto a todos os elementos da Comunidade Escolar, desde alunos e professores a auxiliares de ação educativa e encarregados de educação. Contudo, uma vez que o cerne do meu Projeto de Estágio era o Programa de Formação de Mediadores de Pares, tinha que optar por um leque de alunos mais restrito para com eles trabalhar diretamente a Mediação, nomeadamente a Mediação de Pares.

Nesse sentido, após o diagnóstico da situação e da análise de casos de indisciplina, assim como, na opção pela durabilidade e continuidade do meu Projeto de Estágio, optamos pelo 7º ano. Estes alunos poderiam continuar a formação, poderiam começar, desde já, a aprenderem a ser Mediadores de Pares e darem continuidade ao Projeto nos anos letivos seguintes. Para além de sensibilizar e consciencializar a Comunidade Escolar para a importância e utilidade da Mediação Escolar, tinha como

objetivo, com o Projeto de Estágio, conseguir formar alunos capazes de exercerem a mediação de pares.

Com este Projeto de intervenção-investigação nesta Escola, a mediação funcionou de forma preventiva visando, sobretudo, (re)criar cidadãos que saibam dar valor a tudo o que a palavra “cidadão” implica, ou seja, que saibam ser e agir como verdadeiros cidadãos de forma civilizada, de forma empática. O meu trabalho com estes adolescentes incidiu no facto destes conseguirem continuar e reforçar a transformação de valores que esta Escola, e outras, tanto precisam.

A Mediação é uma área transversal e, como tal, pode trabalhar em colaboração com outras áreas, com outras disciplinas, mas os professores têm que ter consciência da utilidade e pertinência da Mediação Escolar e não pensarem que, pelo facto de existir, nas escolas, um espaço destinado à Mediação Escolar, podem encaminhar para o Gabinete os alunos que estão a perturbar a aula.

Durante o meu estágio senti a necessidade de partilhar aos professores que podíamos trabalhar em conjunto. O Gabinete de Mediação não era um local para onde enviar os alunos que mereciam uma punição, muito pelo contrário, o Gabinete de Mediação era um espaço onde os alunos podiam partilhar e chegar a conclusões sobre as suas atitudes. Silva e Moreira (2009: 9) referem:

“A Mediação e Formação, enquanto práticas socioprofissionais, assumem hoje uma importância social inegável, o que apela a um olhar sério no sentido do seu questionamento e aprofundamento teórico com repercussões nas práticas sociais.

No que se refere à Mediação, em boa parte, estas práticas são dispersas e diversas, o que leva a pressentir uma certa dificuldade na sua definição, associada a uma multiplicidade terminológica do que é ou significa a Mediação, apesar do reconhecimento da sua autonomia concetual.”

Apesar de ser uma área autónoma e independente, a Mediação, devido à dificuldade, hoje em dia já mais dissipada, de a conseguirmos definir, faz com que haja ainda várias pessoas um pouco céticas em relação à sua eficácia. Talvez por isso, não tive, ao longo do processo de estágio professores e auxiliares de ação educativa que procurassem na Mediação Escolar uma solução para um conflito. Tive alunos que o fizeram, quatro alunos um pouco involuntariamente e um aluno voluntariamente. Será que os alunos se apercebem mais facilmente das vantagens que a Mediação Escolar lhes pode trazer?

Quando, ao longo do Estágio me apercebi que é realmente difícil para nós, seres humanos, pedirmos ajuda, sobretudo a um profissional, percebi o porquê de tanta resistência à Mediação Escolar. Aceitar e participar significa que precisamos dessa participação e nem todas as pessoas estão dispostas a admitirem essa necessidade. Finalmente, o facto de ter conseguido mediar alunos e encarregados de educação foi, para os primeiros meses de implementação do Projeto de Mediação Escolar, bastante positivo.

4.2.2 – Instrumentos de recolha e registo de informação e de avaliação do Projeto de Mediação

Para que o Projeto fosse implementado de forma adequada e através do método de investigação-ação fui, ao longo do Estágio, elaborando instrumentos de recolha e registo de informação e de avaliação, os quais se encontram em anexo.

Para conseguir perceber a realidade em que iria desenvolver o Projeto de Mediação projetei, inicialmente uma entrevista semiaberta³ com a direção da Escola e com a professora responsável pela área “Violência em Meio Escolar”, área na qual se integrava a Mediação Escolar, como uma possível solução no combate e prevenção de situações conflituosas. Bogdan e Biklen (1994: 134) defendem que

“Em investigação qualitativa, as entrevistas podem ser utilizadas de duas formas. Podem constituir a estratégia dominante para a recolha de dados ou podem ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos e outras técnicas. Em todas estas situações, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente um ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo.”

Neste caso, recorri apenas à entrevista como uma técnica de recolha de dados, uma vez que a entrevista realizada teve lugar antes do início do estágio propriamente dito. Contudo, foi através dos dados recolhidos aquando da entrevista que consegui identificar e começar a planear o Projeto de Estágio tendo em conta as necessidades e exigências da Escola, uma vez que a percepção teórica da realidade poderia não corresponder às exigências institucionais. Referenciando Merton e Kendall (1946), Bogdan e Biklen (1994: 135) referem que “as entrevistas qualitativas variam quanto ao

³ Conferir anexo 1

grau de estruturação. Algumas, embora relativamente abertas, centram-se em tópicos determinados ou podem ser guiadas por questões gerais”. Foi o que aconteceu neste caso e, por isso, utilizei a entrevista semiaberta a qual permite “... recolher dados válidos sobre crenças, opiniões e ideias dos sujeitos observados” (Hérbert, Goyette e Boutin, 1990: 155), de forma espontânea, direta e aprofundada. A opção pela entrevista semiaberta prende-se com o facto desta possibilitar a facilidade na captação da informação, permitir recolher as opiniões dos sujeitos e apreender a sua perspetiva face à realidade profissional e contextual, bem como os sentidos atribuídos à sua ação. Partimos, assim, do individual para o coletivo, com o intuito de abarcar o contexto envolvente (Bogdan & Biklen, 1994). Com este tipo de entrevista, conseguia ter um fio condutor mas fio esse que permitisse aos entrevistados falarem abertamente sobre o que desejavam, fazendo com que parecessem eles os condutores da entrevista.

Ao longo do estágio observei e registei as situações com as quais me deparava, tais como, as situações conflituosas nos intervalos, o desrespeito pelos auxiliares de ação educativa e as informações que, sobretudo os diretores de turma do 7º ano, me faziam chegar, sobretudo, a nível comportamental. Como referem Bogdan e Biklen (1994:150):

“Depois de voltar de cada observação, entrevista, ou qualquer outra sessão de investigação, é típico que o investigador escreva, de preferência num processador de texto ou computador, o que aconteceu (...) Em adição e como parte dessas notas, o investigador registará ideias, estratégias, reflexões e palpites (...) Isto são *notas de campo*: o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da recolha e refletindo sobre os dados de um estudo qualificativo.”

Estas *notas de campo* acompanharam-me ao longo de todo o processo de Estágio e constituíram instrumentos de investigação valiosos para a consolidação do Projeto. Nem todas as *notas de campo* foram processadas informaticamente, como aconselham Bogdan e Biklen (1994: 151), muitas não “saíram do papel”⁴ mas o resultado foi, igualmente, utilitário pois “o resultado bem-sucedido de um estudo de observação participante em particular, mas também de outras formas de investigação qualificativa, baseia-se em notas de campo detalhadas, precisas e extensivas. Nos estudos de observação participante todos os dados são considerados notas de campo” (*idem*: 150). Neste âmbito, o meu papel específico envolveu um *continuum* de observadora a

⁴ Conferir anexos 2, 3, 4, 5 e 6

participante, incentivando a cooperação e o diálogo entre os diferentes atores, pois como referem Quivy e Campenhoudt (1991: 197), “... os métodos de observação direta constituem os únicos métodos de investigação social que captam os comportamentos no momento em que eles se produzem e em si mesmos, sem a mediação de um documento ou de um testemunho”. Por sua vez, Hérbert *et al.* (1990: 155) destacam que na observação participante “... o próprio investigador é o instrumento principal de observação...”, o que me permitiu entregar-me, progressivamente, às atividades e, desta forma, registar o máximo de informação possível; esta metodologia possibilita a recolha de notas de trabalho de campo. Para tal, cada vez que me deslocava na Escola fazia-o com uma caneta e um bloco de notas para, sobretudo, nos intervalos ou em espaços comuns (por exemplo a cantina e o pavilhão polivalente) poder registar todos os comportamentos que me pareciam passíveis de mediação. Muitas vezes abordei alunos, com o intuito de lhes dar a conhecer a existência do Gabinete de Mediação e, ao mesmo tempo, tentar alertá-los para a necessidade de uma convivência pacífica. Muitas vezes essa abordagem não passou mesmo disso, mas tenho a certeza que muitas dessas abordagens fizeram com que os alunos refletissem um pouco as suas atitudes, com que pesquisassem sobre a Mediação Escolar.

Outras metodologias utilizadas foram a investigação documental e a revisão bibliográfica, sendo que esta última envolve a pesquisa de estudos “efetuados no campo da investigação que se pretende realizar, para se tomar conhecimento das suas questões, metodologias empregues e conclusões a que chegaram” (Sousa, 2009: 87). Assim, procurei consultar livros sobre a temática, explorar questões trabalhadas por diversos autores, aos quais fui fazendo referência ao longo do texto e apropriei-me, igualmente, do Projeto Educativo da Escola e dos documentos oficiais respeitantes ao GACE, no sentido de perceber quais os objetivos e regras que envolviam a Comunidade Escolar. Neste contexto, recorri à investigação bibliográfica que, segundo Sousa (*Ibidem*) “é um método de investigação que procura a resposta para o problema através de pesquisa documental”. Desta forma, “embora com propósitos diferentes, a metodologia é, porém, a mesma – *Investigação Documental* [ou seja] tanto a revisão bibliográfica como a investigação bibliográfica efetuam pesquisa documental, procurando em livros, revistas, teses, monografias, atas, artigos, internet, registos académicos, estatísticas e outros documentos as informações que interessam para os seus propósitos” (*Ibidem*). De facto, foi com essa pesquisa de informação em artigos científicos, atas, teses consultadas, quer

com recurso à Biblioteca da Universidade, quer à Internet, que fui desenvolvendo o trabalho.

Estas foram técnicas transversais a todas as fases do Projeto, uma vez que, para perceber a dinâmica da instituição de estágio, implementar o Gabinete de Mediação na Escola e realizar o plano de atividades do PMFP foi indispensável contextualizar, teoricamente, as temáticas discutidas e trabalhadas.

Em termos avaliativos, quando criei o meu primeiro instrumento de avaliação, o documento⁵ que forneci aos alunos do 7º ano para avaliarem a sessão de informação sobre a Mediação Escolar, não sabia ao certo o que esperar deles, não os conhecia e as únicas informações que tinha eram dos diretores de turma e nenhuma delas era favorável. Ultrapassei a nossa tendência natural para anteciparmos os acontecimentos, para os julgarmos e agirmos ou pensarmos negativamente e elaborei o instrumento. Depois, quando comecei a planificar as sessões do Programa de Formação de Mediadores de Pares, inicialmente, planifiquei cinco sessões de formação, essas cinco sessões, passaram a dez⁶. Os alunos mediadores precisavam de tempo, precisavam do dobro das sessões que, inicialmente, tinha previsto. Refiz as planificações e a formação correu muito bem, consegui transmitir tudo o que pretendia aos alunos mediadores mas ao ritmo deles e não ao meu, afinal eles é que eram os alunos mediadores, eles é que impunham o ritmo das sessões, até porque, como eram bastante participativos, a sessão nunca decorria exatamente como planeado, acabava por haver sempre um contributo extra por parte de algum aluno.

O instrumento de avaliação final de formação foi o mais simples de conceber, isto porque eu já conhecia bem os alunos mediadores.

Criar instrumentos de formação e avaliação foi-se tornando mais simples à medida que o tempo passava, à medida que me habituava a lidar com todas as situações e contratempos que surgiam. É necessário ter sempre em conta os objetivos que pretendemos atingir com o recurso a cada instrumento, é necessário certificarmo-nos que o instrumento é o mais adequado para o que pretendemos avaliar ou transmitir, só assim obteremos o sucesso que pretendíamos e ter em consideração que a utilização repetida e exclusiva do mesmo tipo de instrumento de avaliação ou informação pode

⁵ Conferir anexos 7 e 8

⁶ Conferir anexos 9 a 22

induzir-nos em erro pois, se estamos constantemente a avaliar a mesma capacidade, o aluno mediador (neste caso específico) pode esconder potencialidades. É necessário explorar individual e coletivamente as potencialidades de cada elemento do grupo. E é para isso que os instrumentos de informação e avaliação servem, é essa a finalidade de cada um deles: diagnosticar e avaliar as potencialidades de cada indivíduo.

4.2.3 - Recursos e limitações na implementação do Projeto de Estágio

Conceber e implementar o Projeto de Mediação na Escola, supôs a mobilização de um conjunto de recursos, quer humanos, quer materiais. No início de um projeto temos que ter em mente algumas questões às quais devemos dar resposta como, por exemplo, que recursos financeiros estão disponíveis?, como posso usufruir dos recursos disponíveis?, quais os principais objetivos do projeto?, com que recursos humanos posso contar?, entre outras questões.

Um dos recursos materiais fundamentais foi conseguir e conceber um espaço físico que a Comunidade Escolar (re)conhecesse como o Gabinete da Mediação. Outro recurso fundamental foram os recursos humanos participantes no Projeto: os alunos, os representantes dos encarregados de educação, alguns professores. Portanto, ao nível dos recursos humanos, para além de mim, enquanto agente mediador, contei com todos os que voluntariamente quiseram participar neste Projeto: alunos, encarregados de educação e alguns professores. Foram menos do que eu, inicialmente, esperava mas os que participaram e abraçaram este Projeto, tenho a noção que se transformaram, que iniciaram a sua transformação na busca de soluções pacíficas, na busca pelo auto conhecimento.

Quando cheguei à Escola, a minha primeira preocupação foi encontrar um espaço físico e disponível para a realização e desenvolvimento do Estágio. Ortega (2002: 151, cit por Sousa e Silva 2006: 6) indica que “a atividade da mediação (...) exige um espaço igualmente idôneo. Um espaço que preserve a intimidade, cujas condições não provoquem incômodo e onde os protagonistas possam ser escutados entre si, e o mobiliário facilite o contato visual direto.”. Sentia que não seria capaz de trabalhar e muito menos de exercer a Mediação sem um espaço atribuído. Hoje, tenho noção que a necessidade que, na altura julgava ser primordial, não passa de uma necessidade secundária. A Mediação vai muito mais além da necessidade de um espaço físico mas,

na altura, ainda não me tinha consciencializado de todas as valências da Mediação Escolar. Desde que hajam condições físicas e psicológicas do mediador e mediados, a mediação pode ser exercida em qualquer espaço. A persistência e a confiança na Mediação são essenciais para o bom funcionamento desta e não o espaço físico. Ainda que este seja um elemento também importante, para salvaguardar a privacidade e a construção de confiança mútua. O espaço que me foi atribuído era bastante pequeno e ficava num canto de um pavilhão, ou seja, mal se via e os alunos, sobretudo os alunos, nem davam pela sua existência, apesar das cartolinas que afixei na porta. Quando cheguei, dispus as mesas, com a ajuda e conselhos da minha orientadora, de forma a privilegiar o contacto visual entre os mediados e, futuramente, os alunos mediadores, mas de facto, o tamanho do Gabinete de Mediação limitou algumas das atividades inicialmente pensadas.

A adaptação não foi propriamente fácil. Primeiramente foi o desapontamento de sentir que, afinal, o empenho da Escola em ter alguém que trabalhasse a Mediação Escolar não era assim tão grande como eu havia julgado. Trabalhar durante um ano letivo numa Escola onde, em momento algum, senti, por parte da direção da Escola qualquer tipo de reconhecimento e valorização pelo meu empenho, esforço e dedicação é um pouco desanimador. Contudo, e como mediadora sei que a palavra desistir não deveria fazer qualquer sentido quando se trata de lutarmos por aquilo que desejamos alcançar e, por isso, continuei a esforçar-me. Claro que nem tudo foi negativo. O GACE apoiou-me sempre, os auxiliares de ação educativa sempre me respeitaram e os encarregados de educação, esses sim, valorizaram todo o meu empenho e trabalho.

Adaptarmo-nos nem sempre é fácil mas, na minha opinião, é essencial. Não acomodarmo-nos, mas adaptarmo-nos, sim. Adaptarmo-nos aos outros, aos locais, às adversidades. Adaptarmo-nos e lutarmos para que essa adaptação seja a melhor e mais simples possível. A Mediação ensinou-me que o ser humano é perito em adaptações, em refletir e mudar a sua vida de um momento para o outro. Com a Mediação aprendi que basta nós querermos para conseguirmos desenvolver as capacidades necessárias. Comigo e com a minha difícil adaptação resultou muito bem.

Um aspeto que considero ter sido limitador foi o número de horas que disponibilizei ao Projeto. Implementar um Projeto para o qual podemos, apenas, dedicar dois dias por semana não foi tarefa fácil. Ter, desde o início do Estágio, consciência que não seria com apenas algumas sessões de divulgação e informação sobre mediação,

cartazes alusivos às suas características e valências ou com algumas possíveis sessões de mediação (alguns dias por semana) que iria conseguir transformar os alunos ou que iria conseguir prevenir e reduzir todo o tipo de conflitos ou indisciplina foi frustrante mas não desanimador.

Numa Escola, é também muito importante que a sua direção transmita aos seus colaboradores a importância e utilidade de todas as suas parcerias e tal não aconteceu. Uma das grandes limitações à maior funcionalidade deste Projeto de Estágio foi a falta de confiança demonstrada à Mediação Escolar o que propiciou, ainda, uma maior resistência por parte da comunidade docente e não docente à Mediação Escolar. Como afirma Morgado e Oliveira (2009: 50) “Neste sentido, o sucesso de um projecto de mediação depende do envolvimento de todos os “actores” do contexto escolar. A escola deve desenvolver um contexto de significação congruente com a mediação. De pouco servirá que as crianças e os jovens estudantes sejam sensibilizados e treinados para uma cultura de diálogo, de escuta e de pacificação das relações interpessoais, se o discurso de educadores e docentes for incoerente com esta postura”. Sem a demonstração de sensibilização e confiança por parte da direção torna-se mais difícil atuar numa Escola.

“Em síntese, nas escolas a mediação deve ser utilizada em todos os âmbitos da vida escolar e com todos sectores da comunidade educativa. O projeto de implementação da mediação escolar exige, para que seja compatível com a aprendizagem dos seus jovens, uma intervenção organizacional (...) Uma vez que todos os elementos da comunidade educativa (direcção da escola, docentes, pessoal auxiliar e administrativo, estudantes e pais) podem intervir de modo a serem ouvidos, numa mudança de cultura e de hábitos de resolução de conflitos, a implementação de um projecto de mediação deve ser o mais abrangente.” (*ibidem*).

O meu avô dizia-me muitas vezes que “no começo de um projeto podemos fazer tudo, mas não sabemos nada. No final do projeto sabemos tudo, mas não podemos fazer nada!”. Talvez as estratégias criadas não tenham sido as mais adequadas para as metas estabelecidas, talvez devesse ter dedicado mais tempo e procurado mais estratégias e formas de cativar a Comunidade Escolar mas os recursos não eram os melhores. As cartolinas espalhadas pela Escola, as minhas abordagens aos alunos, o Programa de Formação de Mediação de Pares (ao qual dediquei a maior parte do meu tempo na Escola) e a minha presença em algumas reuniões organizadas pela Associação de Pais não foram suficientes para um maior impacto.

Apesar de todas as limitações e entraves a um maior impacto na Escola, no que concerne a Mediação Escolar, também sei que algo começou a mudar e essa mudança será bastante positiva, como diz Torremorell (2008: 80): “Tal como a energia, os conflitos não se criam nem se constroem, apenas se transformam” e eu transformei, através da implementação do Projeto de Mediação nesta Escola, a maior parte dos conflitos menos positivos (porque para mim todos os conflitos têm sempre um lado positivo, construtivo) em conflitos educativos, conflitos originadores de crescimento, responsabilidade e autonomia.

Capítulo V

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO

5 - Apresentação e discussão do processo de Investigação-Intervenção

5.1 - Introdução

A minha intervenção na Escola consistiu no desenvolvimento de um Programa de Mediação. Todavia, uma vez que uma intervenção dessa amplitude necessitava de muito mais tempo do que aquele que eu podia dedicar foi necessário estruturar a minha intervenção tendo em conta as necessidades mais evidentes da Escola, nomeadamente, uma tentativa de combater a indisciplina, sobretudo a nível de 3º ciclo.

Conforme reconhecem diversos autores, “a escola, pela particularidade da sua missão social – preparar as novas gerações para o exercício de uma cidadania ativa – precisa de encontrar formas inovadoras de facultar um ambiente pacífico ao desenvolvimento pessoal e social de todos os alunos...” (Freire, 2010:59), pelo que a existência e desenvolvimento de um Programa de Mediação contribuiria para este ambiente pacífico a que a autora faz referência. Foi então que, tomando como pano de fundo esta missão social da Escola, o meu Projeto de Estágio, consubstanciado na conceção e implementação de um dispositivo de mediação escolar, se dividiu em quatro grandes áreas de investigação-intervenção, foram elas:

- a) Criação de um Gabinete de Mediação Escolar;
- b) Ações de informação pontuais junto da direção da Escola, de professores, de auxiliares de ação educativa e de encarregados de educação;
- c) Ações de informação e formação junto dos CEF (Cursos de Educação e Formação);
- d) Desenvolvimento de um Programa de Formação de Mediadores de Pares.

Neste capítulo, desenvolverei cada um destes quatro grandes âmbitos de ação, desde os seus objetivos ao seu desenvolvimento e avaliação. Em cada uma das áreas de investigação-intervenção o público-alvo privilegiado foi sempre, de maneira geral, toda a Comunidade Escolar pois, através do meu trabalho com grupos ou elementos específicos da Escola procurava abranger toda a Comunidade Escolar. Tal como Campos (2008: 171-172) refere:

“ (...) pode dizer-se que a metodologia de investigação-ação surge fortemente associada aos seguintes objetivos: i) objetivos de investigação (produção de conhecimentos sobre a realidade); ii) objetivos de inovação (introduzir transformações

em situações e/ou processos visando dar solução a problemas identificados como tais);
iii) objetivos de formação de competências (aprendizagem social, no quadro dos objetivos anteriores, e de uma transformação cultural, social e política capaz de gerar autorregulação”.

Tentar transformar uma pessoa individualmente é tarefa facilitada caso essa transformação possa ser visível em contextos grupais, isto é, o ser humano, ao observar as transformações em grupos, adere mais facilmente a essa mesma transformação, aceita-a e compreende-a de forma mais pacífica.

Ao ter como público-alvo toda a Comunidade Escolar, significava que pretendia resultados abrangentes e que, através de pequenos grupos dessa mesma Comunidade poderia atingir mais e melhor os objetivos pretendidos com o Programa de Mediação e, mais concretamente, com a criação do Gabinete de Mediação e o Programa de Formação de Mediadores de Pares. Como já referi no capítulo anterior, os objetivos eram: i) sensibilizar toda a comunidade Escolar para a transversalidade/interdisciplinaridade da mediação; ii) reconhecer, na mediação, uma estratégia de intervenção precoce face ao fenómeno de agressão, violência e falta de civismo; iii) consciencializar para a importância da mediação enquanto agente educativo e espaço socializador. Procurei afetar toda a Comunidade Escolar, embora com uma intervenção mais direta junto de um grupo restrito de alunos do 7º ano de escolaridade. Não consegui envolver toda a Comunidade Escolar mas, pelo menos foi possível envolver cerca de vinte pessoas. Se cada uma dessas vinte pessoas conseguir, durante o próximo ano letivo, alertar mais vinte pessoas, e assim sucessivamente, a tarefa terá sido bem-sucedida.

5.2 - Gabinete de Mediação Escolar

5.2.1 - Objetivos

Conceber e desenvolver, numa Escola EB 2,3 e Secundária um Projeto de Mediação foi, desde o início do meu Mestrado, a minha primeira ideia para o estágio académico no âmbito do Mestrado que frequentei. Trabalhar a Mediação em contexto Escolar era o meu objetivo.

No início, quando pensava nesta possibilidade não imaginava que seria tão pertinente e interessante para a minha vida profissional e até mesmo pessoal pois, ao

aprofundar a Mediação Escolar, fui-me apercebendo de transformações espontâneas na minha forma de agir, de pensar e de ser. A Mediação Escolar levou-me a refletir também sobre a minha maneira de agir enquanto professora. O aprofundamento sobre a Mediação Escolar permitiu-me ainda perceber melhor as situações problemáticas em contexto escolar e modos alternativos para a sua resolução.

A importância da implementação da Mediação nas escolas, da criação de Gabinetes de Mediação nas escolas, é cada vez mais pertinente. É necessário que a Comunidade Escolar distinga professores, psicólogos, encarregados de educação ou auxiliares de ação educativa de mediadores. Cada um tem o seu papel na escola, todos eles fundamentais, todos eles interligados, mas todos eles diferentes. A implementação do Projeto de Mediação na Escola tinha então como um dos objetivos esclarecer esta diferença. No âmbito deste Projeto foi a criação do Gabinete, de modo a definir e situar o papel do mediador na escola, bem como a sua relevância. Um mediador é alguém que, apesar de trabalhar em colaboração com a Escola, tem a sua função específica: colaborar na procura de soluções alternativas e saudáveis para os conflitos que possam surgir, de preferência, prevenindo-os.

O Gabinete de Mediação tinha também como objetivo mediar possíveis situações de conflitos entre os alunos, ou entre alunos e professores ou auxiliares de ação educativa. Mas, hoje, o Gabinete continua na Escola e os objetivos são os mesmos: mediar situações de conflito, possibilitar um espaço físico de reflexão e introspeção sob a orientação de um mediador.

Assim, a criação do Gabinete de Mediação tinha como objetivo primordial, proporcionar um espaço físico onde, sobretudo os alunos, se sentissem à vontade, confiantes e onde pudessem, através da mediação, bem como algumas dinâmicas da mediação, desenvolver e exercer capacidades como a autonomia, a responsabilidade e a escuta-ativa, entre outras. O Gabinete de Mediação propiciaria aos alunos condições, dentro da escola, onde poderiam encontrar abertura para os seus problemas, escuta para as suas necessidades e um espaço de formação e aprendizagem de atitudes e valores importantes para si e para partilharem com os outros.

5.2.2 - Gabinete de Mediação Escolar: divulgação e concretização

Após a obtenção do espaço físico para o Gabinete de Mediação a minha preocupação principal era divulgá-lo por toda a Escola, por toda a Comunidade Escolar. Para tal, elaborei vários cartazes (cartolinas) que afixei pela escola, nos pavilhões e nas salas dos professores. Estes cartazes estiveram expostos, à exceção de um ou outro que se deterioraram, de finais de Outubro a meados de Dezembro. Fiz oito cartazes e tentei que fossem apelativos. Eram cartazes bastante simples, pois o meu objetivo era divulgar a Mediação, começar a sensibilizar a Comunidade Escolar para esta “nova” palavra e suscitar curiosidade, bem como divulgar a sala e o meu horário. Em Fevereiro voltei a fazer novos cartazes e afixei novamente na Escola e, nesta altura, já tive a colaboração dos alunos que frequentava o PFMP que se empenharam na tarefa de divulgarem a Mediação Escolar.

Fiz ainda um outro cartaz para colocar na porta do Gabinete de Mediação em tons apelativos e, para além de nele estar escrito “Gabinete de Mediação” constavam ainda várias palavras relacionadas com a mediação como, por exemplo, autonomia, cooperação, compreensão mútua, paz, cidadania, responsabilidade, entre várias outras. Esta cartolina esteve afixada na porta do Gabinete de Mediação durante todo o ano letivo, bem como o meu horário e contacto.

Ainda em Novembro, e já a pensar também num outro objetivo do meu estágio (o Programa de Formação de Mediadores de Pares) concebi um desdobrável que entreguei a todos os alunos e diretores de turma (neste caso do 7º ano, por ser o ano para o qual foi direcionado este programa) onde, para além de duas frases relacionadas com a Mediação constava um jogo de palavras cruzadas e um convite aos alunos e aos seus encarregados de educação para virem conhecer o Gabinete de Mediação⁷. Para os encarregados de educação direcionava-se ainda um convite mais específico para participarem de uma sessão de informação em horário pós-laboral, da qual falarei no objetivo “Ações de informação pontuais – divulgação e concretização”. Numa outra tentativa de divulgar a existência do Gabinete de Mediação Escolar reuni com os diretores de turma (mais uma vez do 7º ano) e pedi-lhes que divulgassem o Gabinete nas reuniões de conselho de turma e reuniões de departamento. Finalmente, no mês de

⁷ Conferir anexos 23 e 24

Março redigi umas circulares⁸ a serem lidas em todas as turmas da escola, do 5º ao 12º ano e ainda nos cursos profissionais e CEF.

De referir que, um dos grandes fatores impulsionadores do Gabinete de Mediação Escolar, e mais concretamente da Mediação, foi a minha participação em duas reuniões organizadas pela Associação de Pais, com todos os representantes de encarregados de educação da Escola: uma em Dezembro e outra em Maio. Eu entrei em contacto com o presidente da Associação de Pais e ele propôs-me participar numa reunião que realizaria com todos os representantes de pais. Eu aceitei, sobretudo por dois motivos: primeiro seria uma ótima forma de divulgar a minha presença, enquanto mediadora na escola; segundo, porque poderia conseguir cativar os pais para a mediação, suscitar neles o interesse e curiosidade por esta área, bem como fazer com que se apercebessem da sua pertinência na escola. Depois da primeira reunião fui convidada para uma segunda. Na primeira reunião apresentei a Mediação Escolar aos representantes dos encarregados de educação, socorrendo-me de um PowerPoint que concebi, especificamente, para este efeito. Devo referir que as reuniões correram bastante bem e os encarregados de educação presentes ficaram realmente motivados para a Mediação. Na última reunião chegaram mesmo a falar em encontrarem uma forma do Projeto de Mediação poder ter continuidade, na Escola, no próximo ano letivo.

Antes do final do primeiro período letivo tinha assim concretizado o meu primeiro grande objetivo. O Gabinete de Mediação Escolar estava aberto a toda a Comunidade Escolar e a sua divulgação ia sendo trabalhada, diariamente, na escola, quer através dos cartazes afixados, quer através das abordagens que eu fazia a alunos (nos intervalos ou na cantina) e a professores e auxiliares de ação educativa.

Apesar de não terem sido muitos os alunos a procurarem o Gabinete de Mediação, foi importante o trabalho que lá desenvolvi. Durante o ano letivo tive 3 sessões de mediação. A primeira foi com dois alunos do 7º ano, encaminhados pelo diretor de turma, devido a mau comportamento na sala de aula, comportamento esse que já se vinha a refletir desde o início do ano. Os alunos foram ao Gabinete, falaram, refletiram e apesar de não terem chegado a nenhuma conclusão e não terem lá voltado, percebi que refletiram as suas atitudes, sobretudo um deles. Disseram-me, no final, que gostaram e na avaliação da sessão foram bastante positivos, apesar de me dizerem que

⁸ Conferir anexos 25 e 26

não pensavam lá voltar pois, têm noção do seu comportamento e, apesar de reconhecerem que, como eles dizem “por vezes” não ser o mais adequado, gostam de agir assim para “tornar a escola e as aulas fixas”.

A segunda sessão de mediação foi com uma aluna de 9º ano que foi ao Gabinete a conselho e com a mãe. A mãe esteve presente nas reuniões de representantes de encarregados de educação (que referi anteriormente) e no final da primeira reunião falou comigo, perguntou se a filha podia ir ao Gabinete e se ela podia acompanhá-la. Marquei uma hora com a mãe e elas apareceram. Primeiro ouvi a filha, depois a mãe. Seguidamente, em conjunto, mãe e filha chegaram a várias conclusões e a um acordo, ainda que não definitivo, mas a situação também não o exigia. A mãe tinha-se apercebido que a sua educanda tinha baixado, consideravelmente, o rendimento escolar. Quando tentou perceber o que se passava a filha revoltou-se mas confessou-lhe que tinha tido uns problemas com a melhor amiga. A adolescente revelou ser bastante insegura e confiar muito pouco nas suas capacidades e potencialidades. Mãe e filha ouviram-se e respeitaram-se. Compreenderam o ponto de vista de cada uma e disseram-me que a relação delas tinha começado a melhorar naquele exato momento. Esta mediação foi, para mim, um sucesso.

Finalmente, o terceiro caso, foi com uma aluna do 10º ano: foi ao gabinete aconselhada pela diretora de turma. Uma jovem com uma capacidade de diálogo e de ponderação extraordinárias. No início, muito apreensiva em relação ao que ali se ia passar, até porque, pelo que soube, denota alguma resistência face a psicólogos ou assistentes sociais. Esta aluna encontrava-se numa situação um pouco delicada perante a família e mesmo na interação com professores e colegas.

A aluna chegou e quando a questioneei sobre o motivo pelo qual ela ali estava a resposta foi imediata. A aluna começou a falar, eu ia parafraseando para que esta refletisse no que dizia mas sobretudo porque o dizia. Da forma mais empática possível, consegui que a adolescente pensasse em coisas e situações que me disse nunca ter pensado, quer por medo das respostas, ou para não se lembrar das coisas. Falou sobre várias coisas da sua vida e de situações que a preocupavam e/ou entristeciam.

A aluna disse-me, no final, que nunca tinha pensado tanto nem refletido tanto. Sentiu-se à vontade, sempre. Ela é extremamente observadora, ela mesmo o diz, diz que não consegue evitar analisar as pessoas e que acerta sempre “às vezes não queria estar sempre a avaliar os outros, mas não consigo, mas também é bom para mim”. Esta aluna

daria uma ótima mediadora e, quando a confrontei com essa possibilidade, a sua resposta foi: “quem sabe um dia, eu gostei disto”. No final da sessão afirmou ter gostado da sessão de mediação e sei que a sessão contribuiu e muito para certas reflexões da sua parte; contudo, tenho noção que chegaria às conclusões que chegou sozinha. A situação não ficou resolvida porque não competia à Mediação Escolar resolver, mas a aluna em questão ficou mais confiante e com vontade de procurar a ajuda que necessitava. Afirmou que não conseguia perceber como conseguiu falar e chegar às conclusões que havia chegado tão facilmente, e que a mediação “(...) isto só pode ter poderes mágicos!” E tem sim, a mediação tem o poder de transformar, positiva e saudavelmente, o ser humano.

Por último, a criação do Gabinete de Mediação Escolar proporcionou ainda que as sessões de Formação de Mediadores de Pares lá fossem realizadas. Os alunos mediadores ajudaram na decoração do espaço⁹ e sentiam-se muito bem nele que, como eles referiam, era o “seu cantinho”, o “seu gabinete”. Diziam-no de forma carinhosa e, ao mesmo tempo, orgulhosos do espaço. A sala era pequena e às vezes, foi mesmo muito pequena, mas era acolhedora, tal como deve ser um Gabinete de Mediação.

5.2.3 - Gabinete de Mediação Escolar: avaliação

Uma outra componente do trabalho do Gabinete de Mediação e que se apresenta como absolutamente necessária é a avaliação, composta por mecanismos de autocontrolo, cuja função é obter resultados, ter acesso aos efeitos da intervenção e alterar (no sentido de reformular) a ação, quando esta não conduz a caminhos desejáveis.

No seio da temática em causa há algumas questões pertinentes às quais é necessário dar resposta como é o caso da pergunta ‘porquê avaliar?’ “Avaliar é apreciar e ajuizar de forma rigorosa, lógica e coerente o estado, a evolução e os efeitos de problemas, ações, dispositivos e organizações sobre os quais estamos a intervir” (Guerra, 2002:206).

Uma outra questão que se levanta é ‘como avaliar?’ Os processos de avaliação devem apresentar-se como ativos e participados. Ativos, quando estamos perante uma

⁹ Conferir anexos 27 e 28 e 48, 49 e 50

“avaliação permanente”, estando ação e avaliação relacionadas. Participados, de modo a garantir maior eficácia, revelando-se mais consciencializados e ativos, tendo sempre por base uma grande informação que se mostra credível. Neste caso, a avaliação surgia quase diariamente, até porque, normalmente, no final de cada dia, através *das notas de campo* (como referi no capítulo anterior) resumia o dia, através de um trabalho reflexivo, continuado e permanente.

A concretização do Projeto envolveu, assim, um nível de flexibilidade passível de introduzir as modificações consideradas necessárias, tal como por exemplo, aconteceu a nível de divulgação do Gabinete de Mediação¹⁰. As principais linhas orientadoras destas modificações foram os resultados obtidos através de conversas informais com alguns elementos da Comunidade Escolar, da observação direta e registos avaliativos das Sessões de Mediação, isto porque, no final de cada Sessão de Mediação, pedia aos mediados que, para além de uma reflexão oral orientada por um guião de reflexão¹¹ preenchessem um documento avaliativo¹² da sessão. Observações como “[a sessão de mediação] foi boa porque pude falar sem me castigarem” ou ainda “até aconselho [os colegas a irem conhecer o Gabinete de Mediação] porque pode ser que eles pensem mais nas coisas e a sala é bonita e pode-se descansar da escola”. Foram algumas frases registadas por alguns dos alunos que passaram pelo Gabinete de Mediação a conselho dos diretores de turma.

Em termos avaliativos globais, o Gabinete de Mediação Escolar revelou-se uma experiência positiva embora destaque a falta de adesão de grande parte da Comunidade Escolar.

5.3 - Ações de informação pontuais

Ao longo do meu Estágio fui realizando algumas ações de informação pontuais, tais como, sessões de informação junto dos representantes dos encarregados de educação de todos os anos da escola, sessões de informação junto de professores,

¹⁰ Consultar Quadros 1 e 2

¹¹ Consultar anexos 29, 30 e 31

¹² Consultar anexos 32 a 35

diretores de turma e auxiliares de ação educativa e ações nas quais participei em colaboração com o Núcleo Prevenir, de Santa Maria da Feira. Umas com mais e outras com menos sucesso, fui conseguindo divulgar o Gabinete de Mediação e a Mediação Escolar.

5.3.1 - Objetivos

Com estas ações de informação pontuais sobre a Mediação Escolar eu pretendia conseguir chegar ao maior número de pessoas junto da Comunidade Escolar. O meu único objetivo, neste ponto, era cativar e suscitar interesse pela Mediação Escolar, alertar a Comunidade Escolar para a pertinência desta área de intervenção.

Quando parecia não resultar com uma determinada ação começava a ponderar na possibilidade de o fazer de outra forma. Eu precisava mostrar que eu estava na Escola e que estava na Escola a trabalhar, a desenvolver um Projeto interessantíssimo e que poderia trazer muitas vantagens para todos os elementos da Comunidade Escolar, bastava, para tal, que eles fossem despertados para a Mediação Escolar. Era este o meu objetivo, despertar a Comunidade Escolar para a Mediação.

5.3.2 - Divulgação e concretização

No que concerne a ações de informação pontuais eu realizei, durante o ano letivo, seis sessões. A primeira organizei-a a pensar nos encarregados de educação, sobretudo dos alunos do 7º ano, na direção da Escola, nos professores e nos auxiliares de ação educativa. Decorreu no início de Dezembro e estiveram presentes três encarregados de educação e uma professora. Foi uma decepção, ou melhor, foi um choque! Tanta veemência inicial, tanta divulgação pela escola e “boca a boca”, um nervosismo por esperar ter uma sala cheia de pessoas desconhecidas e, no final, a sessão de informação tornou-se numa agradável conversa, sobre Mediação Escolar é certo, entre cinco pessoas. Foi muito diferente do que eu esperava, mas foi também muito proveitoso, uma vez que consegui expressar muito bem no que consistia a Mediação Escolar e quais as vantagens para os seus educandos. Apenas foi de lamentar a tão fraca adesão. A Direção da Escola não apareceu nem manifestou qualquer justificação.

Estive ainda presente em duas reuniões com os representantes dos encarregados de educação de toda a escola (como já referi anteriormente), a convite da Associação de Pais que, deixo desde já o meu sincero agradecimento por todo o apoio, valorização e confiança que demonstraram pelo meu trabalho. Na primeira reunião, para além da minha acompanhante de estágio, estavam também presentes o presidente do Conselho Executivo da Escola e o psicólogo. A reunião correu muito bem e prolongou-se para além da hora prevista; os representantes dos pais colocaram-me imensas questões e tenho noção que ficaram entusiasmados com as respostas, com o facto da Mediação Escolar existir na Escola. Eu saí da reunião com o sentimento de dever cumprido, com a consciência que todos os esforços valiam a pena, agora mais que nunca. Na segunda reunião, as coisas não podiam ter corrido melhor. Notei que os encarregados de educação estavam ainda mais curiosos, recetivos e cheios de ideias e sugestões para que a Mediação Escolar não termine com o meu Estágio. Um outro aspeto muito positivo foi ver muitos encarregados de educação que nem representantes são, ou seja, não costumam ir às reuniões e foram porque ouviram falar na Mediação Escolar; claro que o facto dos alunos mediadores terem uma apresentação preparada para esta reunião também fez com que muitos pais estivessem presentes. Mas, em relação a este aspeto falarei num outro ponto deste mesmo capítulo.

Para terminar, estive ainda presente em três sessões de informação, conjuntamente com o Núcleo Prevenir de Santa Maria da Feira, uma com alunos do 7º e 8º anos, e duas com um curso profissional de 10º ano. Nas três sessões, a abordagem à Mediação Escolar foi superficial, o tema das sessões era “Prevenção de Riscos” e eu quis colaborar, mesmo sabendo que a Mediação Escolar não iria ser o tema principal. Era uma forma de eu aparecer e mostrar aos alunos quem eu era na escola, qual o meu papel e onde me podiam encontrar. Sobretudo na segunda sessão, com a turma profissional correu muito bem, tivemos tempo para dinâmicas e simulação de Mediação Escolar. Os alunos fizeram observações muito pertinentes e adoraram a ação, tal com referiram alguns “adorei, foi altamente fazer de conta que me chateava e que alguém me orientava na resolução”; ou ainda “podemos repetir muitas mais vezes, não temos aulas e aprendemos muito mais aqui, coisas muito mais uteis para mim”. Foi uma experiência muito interessante, aliás, foram todas.

5.3.3 - Avaliação

Este era, confesso, o objetivo que eu julgava, no início do Estágio, ser o mais simples de ser atingido: porque sempre julguei que seria muito fácil reunir professores, encarregados de educação, auxiliares de ação educativa e todos os restantes membros de uma Escola. Porém, revelou-se o mais exigente.

Estas ações de informação não tiveram, de facto, o impacto que eu esperava. Correram bastante bem mas, na prática, os resultados não foram tão visíveis quanto os esperados e desejados. No entanto, arrisco-me a dizer que houve uma exceção. Os representantes dos encarregados de educação ficaram realmente motivados para a Mediação Escolar, junto deles o meu objetivo não poderia ter sido melhor alcançado.

5.4 - Ações de informação junto dos Cursos de Educação e Formação

5.4.1 - Objetivos

Inicialmente, quando elaborei o meu Plano de Estágio, um dos meus objetivos era trabalhar, diretamente, com os alunos dos CEF. Infelizmente, devido a fatores que excediam a minha vontade de trabalhar a Mediação Escolar com estes alunos, tal não foi possível; contudo, cheguei a reunir com eles e o balanço foi bastante positivo.

Preparei uma sessão de informação mesmo sabendo que não obteria grandes frutos dela e que, apesar dos alunos saberem já quem eu era, teria que explicar muito bem no que consistia a Mediação Escolar, só assim os poderia conseguir cativar.

O objetivo definido para esta sessão de informação ficou muito aquém do desejado. Quando planeei a minha intervenção na escola, tinha previsto uma intervenção ao longo do ano letivo com os alunos destes cursos. Contudo, estive com estes alunos apenas uma vez. Não por vontade minha, mas devido à carga horária dos alunos. Precisavam de repor muitas aulas e não tinham disponibilidade no horário para realizarmos trabalho no âmbito da Mediação Escolar, nem em horário curricular, nem em horário extra curricular que estava já demasiado preenchido com aulas de substituição e estágio.

A minha intenção era dar-lhes a conhecer a Mediação Escolar e o Gabinete de Mediação. Esse objetivo foi conseguido, não o consegui desenvolver como desejava,

isto é, conseguir trabalhar com eles a Mediação e que eles fossem ao Gabinete de Mediação espontaneamente.

5.4.2 - Ações de informação junto dos CEF: divulgação e concretização

Numa aula de Cidadania, dirigi-me à sala para informar os alunos dos CEF que o Gabinete de Mediação existia na Escola e estava pronto para os receber sempre que estes o desejassem. Comecei por me apresentar, por falar da minha experiência profissional e, em traços muito gerais, expliquei no que consiste a mediação (uma vez que a questão surgiu desde o início).

Seguidamente, cada aluno, a meu pedido, apresentou o colega do lado (nome, idade, gostos e algumas características psicológicas). Esta atividade deveria ser feita em grande círculo, tal como por mim planeada. No entanto, devido às condições físicas da sala não foi possível: a sala era pequena e a turma era relativamente grande, com 14 alunos. Os alunos mantiveram-se no seu lugar mas olhando uns para os outros. Foi interessante ouvir e observar as reações dos colegas ao ouvirem o outro descrevê-lo e apresentá-lo; cheguei mesmo a ouvir comentários do género “Fogo, não sabia que me conhecias assim”, ou então, “eu não sou nada assim, não gosto nada de pão, ou ainda “eu não sou assim pois não professor?”, isto porque o professor de cidadania estava presente na sala. Devo referir que se tratava de um professor com quem os alunos mantinham uma boa relação, o que também facilitou a minha receção no grupo.

Os alunos voltaram a colocar algumas questões sobre a Mediação, sobre o porquê da necessidade de nos conhecermos bem para conseguirmos trabalhar em grupo e passamos ao jogo que eu apelidei “Jogo da concentração”. Um jogo de perguntas e respostas onde as palavras “sim”, “não” e “talvez” eram proibidas. Os alunos gostaram muito deste jogo! Obtive algumas respostas interessantes tais como: “é muito mais fácil dizer sim e não”, “nunca pensei que fosse tão difícil responder”, “este jogo ajuda a pensarmos antes de respondermos” e ainda “os professores deviam conseguir responder também sem sim(s) e sem não(s), assim explicavam melhor”.

5.4.3 - Ações de informação junto dos CEF: avaliação

Os alunos foram educados, ouviram-me e participaram com entusiasmo nas atividades que lhes propus. Quero ainda salientar que, quando me vinha embora, um aluno pediu para falar em nome da turma e disse-me que eu seria sempre muito bem-vinda à sala. Que podia preparar mais atividades e vir novamente falar sobre mediação, até porque “foi *muita* fixe e divertido”. Infelizmente, não pude dar continuidade à minha intervenção devido à falta de disponibilidade por parte dos alunos, ou melhor, devido aos objetivos e aulas que os professores tinham para cumprir. Os alunos não tinham tempos livres no horário e os tempos letivos eram necessários para os docentes concluírem os seus programas.

Posso dizer que, apesar de muito incompleto o meu trabalho neste âmbito, chegou para que, quem sabe um dia, me dedique exclusivamente, a um Projeto de Mediação com este tipo de alunos que estão habituados a serem, como eles dizem, “postos de lado e considerados os arruaceiros da Escola”, adolescentes e jovens que por vezes, só precisam que alguém lhes dê valor, alguém que os faça perceber que a vida não tem que ser encarada de forma cruel. Alguém que acione a sua força e coragem para enfrentarem a sociedade com um sorriso nos lábios. Alguém que não os veja como diferentes ou más pessoas, que os veja apenas como eles são: adolescentes e jovens em fase de crescimento e adaptação ao mundo. Alguém como um mediador.

5.5 - Programa de Formação de Mediadores de Pares (PFMP)

5.5.1 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: objetivos

Com o intuito de fomentar, na Comunidade Escolar, uma cultura de cidadania e responsabilidade, bem como diminuir as situações de indisciplina e desrespeito pelos outros, optei, juntamente com a minha orientadora de estágio, por valorizar e incidir na mediação preventiva (como aliás já referi). Prevenir a existência de possíveis conflitos e promover, na Comunidade Escolar, a capacidade para encarar os conflitos de forma positiva, com o objetivo de crescerem psicológica e socialmente com a existência das diferenças e das características de cada pessoa. Como salientam Silva e Moreira (2009: 7) a “mediação procura (r)estabelecer laços e interações interpessoais e sociais, até aí

inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos e comunidades.”. Neste sentido, a Escola é uma comunidade onde existem grupos e indivíduos que se relacionam diariamente, com características e interesses muito diversos e, por isso, com fortes probabilidades de emergirem incompatibilidades e conflitos entre eles. Como referem Silva (2010: 8)

“Apesar de, com frequência, existir uma relação negativa com o(s) conflito(s), tanto a nível individual como no interior dos grupos e mesmo das organizações, facto que decorre em grande medida de características culturais, muitas vezes acentuadas com a educação – ao procurar ocultar a existência do conflito, reprimi-lo ou mesmo, sancioná-lo – não podemos existir sem conflitos porque eles fazem parte da natureza humana e social.”

Ou seja, não adianta tentar reprimir o conflito, não adianta castigar ou punir o aluno que tem ou cria um conflito, adianta sim, tentar percebê-lo e compreender que os conflitos fazem parte do ser humano, do ser enquanto membro de uma comunidade, de uma sociedade.

A Mediação pode ajudar na sua resolução positiva e pacífica, sobretudo quando a formação se inicia em faixas etárias mais jovens. Com o Programa de Intervenção no âmbito da Mediação nesta Escola pretendia fomentar a responsabilidade, a cidadania e uma cultura de paz na comunidade educativa e escolar (Alves, 2011:4603).

O Programa de Formação de Mediadores de Pares pretendia, sobretudo, concretizar os três objetivos iniciais, referidos anteriormente:

- Sensibilizar toda a Comunidade Escolar para a transversalidade/interdisciplinaridade da Mediação;
- Reconhecer, na mediação, uma estratégia de intervenção precoce face ao fenómeno de agressão, violência e falta de civismo;
- Consciencializar para a importância da Mediação enquanto agente educativo e espaço socializador.

O primeiro objetivo dirigia-se sobretudo a professores, direção da Escola, auxiliares de ação educativa da escola e encarregados de educação. Alguma indiferença por parte dos professores e desinteresse ou descrédito por parte dos auxiliares de ação educativa foram as maiores barreiras e dificuldades experimentadas. Conseguimos desmitificar algumas dúvidas em relação à pertinência da Mediação Escolar junto de alguns membros destes grupos, mas continuam a ser evidenciadas algumas resistências e descréditos. No entanto, foi perceptível uma paulatina receptividade e confiança da parte

dos encarregados de educação (como também já referi anteriormente). Contudo, o facto de formar alunos mediadores partindo deste princípio faria com que estes divulgassem e esclarecessem os professores das vantagens da transversalidade/interdisciplinaridade da Mediação. Procurei apresentar aos alunos que os professores poderiam trabalhar em colaboração com a Mediação mesmo com papéis muito distintos, bastava terem um objetivo comum: promover uma cultura de paz e de cidadania.

Em relação ao segundo objetivo – reconhecer, na mediação, uma estratégia de intervenção precoce face ao fenómeno de agressão, violência e falta de civismo – este foi concretizado junto dos alunos, no âmbito do Programa de Formação em Mediadores de Pares, uma vez que trabalhei atitudes, valores, responsabilidade e comportamentos. Neste sentido, foi sendo perceptível que este grupo de alunos começava a consciencializar-se da importância e das vantagens da Mediação Escolar. A sua atitude e postura mudou. Eu observava isso quando os via nos corredores, já não estavam a correr e aos gritos, já não entravam no Gabinete de Mediação sem baterem à porta e, no entanto, continuavam a ser crianças, a brincarem como crianças mas, faziam-no de forma mais pacífica e tranquila. Porém, seria importante que pudessem partilhar isso mesmo com os seus colegas de turma e de ano de escolaridade, o que acabaram por fazer no final do ano letivo (como irei explicar mais à frente).

O terceiro objetivo – consciencializar para a importância da Mediação enquanto agente educativo e espaço socializador – foi sendo conseguido, paulatinamente, encontrando-se parcialmente conseguido. A dificuldade em conseguir uma Cultura de Mediação (Torremorell, 2008) foi sentida ao longo da implementação do Projeto. Apesar das diversas formas de divulgação (cartazes afixados em diversos locais da Escola, ao longo do ano letivo, comunicados a serem lidos nas várias reuniões de departamento com vista a divulgar o gabinete e o programa junto dos professores, comunicados a serem lidos em todas as turmas da escola), houve pouca receptividade e participação por parte dos diferentes agentes da comunidade educativa.

Com a Formação de Mediadores de Pares pretendíamos alcançar cada um destes objetivos a médio e longo prazo. Só assim a Mediação preventiva, nomeadamente sustentada no modelo transformativo (*Idem*) faz sentido, uma vez que, para prevenir a existência de conflitos ou indisciplina (neste caso concreto), é necessário transformar os protagonistas, mas transformá-los mesmo antes do conflito surgir. O fundamental é trabalhar o conteúdo humano, sobretudo a nível pessoal e relacional. Tentar fazer com

que eles vejam na mediação uma oportunidade de “crescerem”, de se consciencializarem da existência do outro e o começo passa pelos alunos mediadores, mas engloba toda a Comunidade Escolar.

5.5.2 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: divulgação e concretização

A mediação é uma oportunidade educativa, uma oportunidade dos mediados aprenderem ou reaprenderem a viver civilizadamente, a viverem em sociedade e como bons cidadãos. Diz-se que a Escola deve, para além de instruir, formar os alunos tornando-os sujeitos consciente, críticos e participantes ativos do seu próprio desenvolvimento. Contudo, na Escola, os “episódios de conflito fazem parte do quotidiano (...) e a sua frequência é a prova mais significativa da sua inevitabilidade” (Nascimento, 2003: 197). Aprendermos a lidar com esses conflitos de forma positiva está no cerne da Mediação de Conflitos numa escola. Formar alunos mediadores é um ponto de partida.

A Mediação “tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito. Esta possibilidade de transformação tem origem na capacidade da mediação para gerar dois efeitos importantes: a revalorização e o reconhecimento” (Bush e Folger, 1996, in Torremorell, 2008:17) e eram estes os dois pilares que os adolescentes com quem trabalhei diretamente, necessitavam. (Re)aprenderem a valorizarem-se e a valorizarem os outros e a serem reconhecidos por isso mas sem esperarem o reconhecimento. A Mediação Escolar reeduca para o autoconhecimento e alerta para os limites da convivência (Alves, 2011:4601). Torremorell (2008: 29) afirma que a mediação é uma “prática efetiva de valores de convivência” e projetos como o nosso subscrevem esta afirmação.

Na primeira fase de divulgação do Programa reuni com os diretores de turma deste ano letivo: apresentei-lhes a mediação, expliquei os objetivos da mesma e o porquê de considerar pertinente formar alguns dos seus alunos. Seguidamente, com o objetivo de apresentar a Mediação Escolar aos alunos do 7º ano de escolaridade, e sobretudo apresentar o Projeto de Formação de Mediadores de Pares e convidá-los a participarem na formação, organizei quatro sessões de informação, uma vez que eram cerca de 150 alunos. Decidi reparti-los em quatro grupos, pois não bastava serem os

diretores de turma a informarem os alunos que a Formação de Mediadores de Pares existia na escola, era necessário que os alunos conhecessem a pessoa que os convidava. Como refere Torremorell (2008: 58), “mediador e protagonistas realizam um percurso único por um caminho desconhecido, não sinalizado, desafiante – cheio, no entanto, de oportunidades de enriquecimento pessoal”. Neste sentido, sendo eu a realizar, com eles, esse percurso deveria ser eu a apresentar e a convidá-los para o Projeto. Para tal, preparei um PowerPoint¹³ simples e não muito extenso sobre a Mediação Escolar que terminava com o meu convite para participarem no PFMP. Em cada sessão de informação, preparei uma dinâmica através da qual, os alunos, refletiram sobre o que mais importante tinham nas suas vidas (“O meu Brasão”), recortei um pouco de cartolina e pedi aos alunos que desenhasssem o seu brasão. Em todas as turmas expliquei no que consiste o brasão e qual a sua finalidade. Preparei ainda uma ficha de avaliação da sessão¹⁴ (na qual estava mais uma vez referido o convite para participarem no PFMP) e um folheto (desdobrável) para levarem consigo para casa, para mostrarem aos encarregados de educação¹⁵. Nesse desdobrável, para além de umas palavras cruzadas e algumas frases e explicações sobre a Mediação Escolar estava um convite aos encarregados de educação para participarem, também eles, numa sessão de informação sobre a Mediação Escolar e ficarem a conhecer este Projeto, a ser concretizado em horário extracurricular dos alunos, na escola. De todos os encarregados de educação, apenas três compareceram na sessão de informação (da qual já falei anteriormente). Talvez por não chegarem a ter conhecimento (se bem que todos eles assinaram, na caderneta do seu educando, que haviam tomado conhecimento da sessão) ou por incompatibilidade de horário, ou mesmo, talvez, devido aos seus educandos não transmitirem a devida importância da sua comparência na sessão.

Ainda no que concerne os encarregados de educação e, para comprovar o trabalho, esforço e dedicação dos alunos mediadores propus-lhes participarem na reunião com os representantes dos encarregados de educação. Eles ficaram logo entusiasmados e só depois começaram as questões “Mas seremos nós capazes?”, “E o que fazemos?”, “Como fazemos se nos enganarmos?”... A apresentação dos alunos

¹³ Conferir anexos 38 a 43

¹⁴ Conferir anexos 7 e 8

¹⁵ Conferir anexos 23 e 24

mediadores correu muito bem e eles ficaram muito orgulhosos pois, apesar do meu apoio foram eles que prepararam e idealizaram a apresentação. Dividiram tarefas e até responderam a duas questões colocadas por dois encarregados de educação.

No sentido de devolvermos a sua experiência aos colegas, e de modo a divulgarmos e a partilharmos com todos os alunos do 7º ano, preparamos uma sessão de informação sobre a Mediação de Conflitos e o Gabinete de Mediação Escolar. A sessão de informação foi, na sua totalidade, pensada e planeada pelos alunos que frequentaram o PFMP, contando também, com o meu apoio. Os alunos criaram, em grupo, um PowerPoint¹⁶ com oito diapositivos onde explicavam o que era a Mediação de Conflitos e no qual convidavam os colegas a passarem no Gabinete de Mediação para o conhecerem ou para se informarem e participarem em algumas dinâmicas. Prepararam e escolheram uma dinâmica: o jogo das palavras proibidas para a avaliação dessa mesma sessão¹⁷. Este jogo consistia na identificação de dois sinais, o de sentido obrigatório e o de STOP. No primeiro, os alunos deveriam escrever coisas positivas sobre a sessão de informação ou sobre a vida pessoal, no STOP deveriam referir os aspetos a serem melhorados ou alguma mensagem que quisessem fazer chegar ao Gabinete de Mediação. As sessões de informação aconteceram em horário letivo, no tempo dedicado à disciplina de Formação Cívica de cada uma das turmas do 7º ano. As sessões correram bastante bem, à exceção de uma turma onde a apresentação dos alunos mediadores e a participação da turma foi um pouco complicado. Tratava-se de uma turma muito barulhenta e infantil mas, com persistência, os alunos mediadores não desistiram e finalizaram a apresentação que tinham previsto.

5.5.3 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: Formação

O meu principal objetivo com as sessões de informação aos alunos era conseguir despertar neles o interesse pela Mediação Escolar e, em particular, pela Formação de Mediadores de Pares. De 150 alunos inscreveram-se vinte alunos; contudo, apenas dez frequentaram o PFMP até ao final. Dos vinte alunos inicialmente inscritos, alguns acabaram por não iniciar a formação por diversas razões: uns por incompatibilidade de

¹⁶ Conferir anexos 44 e 45

¹⁷ Conferir anexos 46 e 47

horário e outros por já frequentarem outras atividades extracurriculares no horário estipulado para a formação.

Durante cinco meses, os alunos que frequentaram o PFMP tiveram formação na qual foram exercitadas as técnicas da escuta ativa, realizadas atividades relacionadas com a mediação, role-playings e a aprendizagem cooperativa (reflexões de grupo, reflexões que partiram de imagens, frases ou situações trazidas pelos próprios alunos), atividades sempre acompanhadas do reforço positivo pois, um dos aspetos mais importantes desta formação “reside na possibilidade que cada um tem de descobrir o seu potencial para a mediação” (Costa e Barandela, 2010: 1359). É através da formação que cada aluno/formando descobre, ao seu ritmo, as suas potencialidades, sobretudo ao realizar os exercícios práticos, através dos quais se apercebem melhor das dificuldades ou facilidades que sentem.

Primeiramente foi necessário trabalhar a postura na Formação e, de seguida, aprenderem a confiar uns nos outros e sobretudo a manterem o sigilo de tudo o que se passava na Formação, até porque, desse grupo de dez alunos fez parte uma aluna com características muito particulares que, por vezes, perturbava a Formação. Contudo, uma vez que esta fez mesmo questão de participar na formação foi bem-vinda e tratada como igual. O grupo era constituído por oito elementos do sexo feminino e dois do sexo masculino. Nove desses alunos pertenciam à mesma turma. Os alunos chegaram à formação todos entusiasmados e com vontade de começarem. Começaram logo a colocar questões: o que vamos aprender?; para o ano continuamos com a formação?; se eu continuava lá com eles?; quando é que poderiam fazer mediação?; seria necessário comprarem um caderno e material? e se eram só eles, os alunos que frequentariam a formação?. Foi uma chuva de questões e respostas. O entusiasmo e curiosidade dos alunos eram notórios. Durante as sessões de formação, alguns alunos referiram que tinham “uma vida meio complicada”, que “a vida deles dava um filme” e “ bastava para eu fazer mediação o ano todo” (exceto uma aluna, que parecia ser a mais calma e serena de todos).

O grupo era bastante imaturo, e chegaram mesmo a dizer-me, à exceção de um aluno, que se inscreveram na formação por brincadeira. Contudo, no final manifestaram uma grande satisfação com a formação e a imaturidade inicialmente revelada começava a desaparecer em todos eles. Quatro das alunas adquiriram as competências de mediação previstas pelo PFMP; um aluno demonstrou ser o mais genuíno no que

concerne à mediação: refletia e questionava todas as técnicas e competências trabalhadas. Este aluno surpreendeu-me, positivamente, desde o início da formação, com as suas intervenções e reflexões. O caso mais difícil foi uma aluna que tinha dificuldades em controlar as emoções e em utilizar uma linguagem adequada, ou seja, a aluna não controlava as palavras e algumas reações. Esta aluna evoluiu bastante, sobretudo a nível comportamental na formação, todavia, não consegue transmitir confiança aos colegas. Trata-se de uma aluna com Necessidades Educativas Especiais e, apesar de eu ter sido felicitada pela evolução da mesma, quer nas aulas, quer em casa, a formação não a ajudou a ser Mediadora de Pares, mas sim, a aprender a relacionar-se melhor com os colegas e a adquirir maior autoconfiança. De uma maneira geral, o grupo revelou sempre, ao longo de cada sessão de formação, muito empenho e entusiasmo.

Para que o PFMP contribuísse para a tríade do saber: o conhecimento (saber saber), as habilidades (saber fazer) e as atitudes (saber ser e estar) as sessões de formação foram planificadas tendo em consideração as diferentes necessidades do grupo que antes foram referidas. Assim, no Quadro 3, encontram-se sistematizados os objetivos gerais, específicos e os conteúdos trabalhados no Programa (Alves, 2011:4606).

Quadro 3 - Sistematização dos objetivos gerais, específicos e conteúdos do PFMP

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Conteúdos
Saber saber: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar o conflito como algo natural às relações interpessoais; • Conhecer técnicas de resolução positiva de conflitos; • Reconhecer as melhores formas de actuar; • Mudar de posição face a novas situações; • Reconhecer a importância do eu e do outro. Saber fazer: <ul style="list-style-type: none"> • Ser isento e evitar juízos de valor; • Comunicar e escutar ativamente; • Saber gerir os conflitos; • Ser empático; • Ser imparcial; 	<ul style="list-style-type: none"> • Criar um clima agradável e de cooperação; • Orientar para o sentido de responsabilidade e importância das sessões de formação; • Explicitar as expectativas dos participantes sobre a oficina; • Esclarecer no que irá consistir a oficina e as implicações que terá; • Preconizar o diálogo (falar na sua vez); • Conhecer o papel desempenhado pelo conflito nas nossas vidas; • Aprender a ouvir e respeitar os colegas e, nomeadamente, os possíveis mediadores; • Demonstrar autoconfiança; • Identificar e solucionar um conflito; 	<p>Apresentação</p> <p>Expectativas – A Mão</p> <p>Responsabilidade – O Contrato de Formação</p> <p>Confiança</p> <p>Atitudes comportamentais</p> <p>Cooperação</p> <p>Reforço Positivo</p> <p>Abordagem do conflito</p> <p>Reconhecimento do conflito</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Ser assertivo. <p>Saber ser e estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser responsável; • Conseguir transmitir confiança; • Saber valorizar-se; • Confiar em si e na sua autonomia; • Respeitar os outros e as diferenças; • Apreciar o valor da cooperação; • Valorizar as potencialidades do conflito; • Participar na Comunidade Escolar como membro ativo; • Estar receptivo à mudança; • Criar laços de ajuda e de amizade. 	<ul style="list-style-type: none"> • (Re)aprender a resolver os problemas de forma construtiva; • Aprender a abordar os diferentes conflitos de forma diferente e sempre construtiva; • Reconhecer as diferentes atitudes e respostas face ao conflito; • Valorizar a importância das emoções, valores, interesses, sentimentos e necessidades face a um conflito, sem emitir juízos de valor; • Definir a mediação; • Distinguir as fases do Processo de Mediação; • Distinguir a mediação de outras técnicas de resolução de conflitos, nomeadamente, a arbitragem e o julgamento; • Reconhecer as vantagens da implementação da Mediação na Escola; • Distinguir mediação formal de mediação informal. 	<p>Técnicas de Resolução de Conflitos</p> <p>Escuta-ativa</p> <p>As fases do Processo de Mediação:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pré-Mediação -Estabelecer as regras -Ora conta lá -Clarificar o conflito -Propor soluções -Chegar a um acordo
--	--	--

Foram desenvolvidas catorze sessões de formação, cada uma com a duração de 45 minutos, com ocorrência semanal, e ocasionalmente, quinzenal, em horário extracurricular.

No início da formação, quase sempre, os alunos relatavam acontecimentos ou traziam histórias inventadas, alguns deles, casos que chegaram a ser trabalhados na formação, como um possível caso de mediação. Em grupo, trabalhávamos atitudes e valores, simulávamos situações conflituosas e no final, existiam sempre cinco minutos para uma apreciação oral da sessão de formação. Por vezes, não havia tempo para todos se expressarem no final da sessão; quando isso acontecia, iniciávamos dessa forma a sessão de formação seguinte.

Os alunos nunca faltaram à formação mantendo um entusiasmo crescente ao longo da mesma.

5.5.4 - Programa de Formação de Mediadores de Pares: avaliação

A avaliação do Projeto de Formação de Mediadores de Pares é, globalmente, bastante positiva. No final de cada sessão de formação recorria a instrumentos de avaliação¹⁸, previamente elaborados, uma vez que a avaliação final da sessão passava, normalmente, por uma reflexão oral, primeiramente, individual e depois em grupo e, ocasionalmente, uma reflexão escrita. A reflexão escrita suportava os conteúdos teóricos, uma forma dos alunos os interiorizarem um pouco melhor. A reflexão oral surgia mediante as questões abordadas durante a sessão de formação, por vezes tratava-se de um diálogo através do qual os alunos nem se apercebiam que estavam a ser avaliados.

No Quadro 4, sistematizo as questões principais que constituírem a avaliação reguladora (oral e escrita) ao longo do PFMP.

Quadro 4 - Sistematização dos tópicos da avaliação reguladora do PFMP

Avaliação
<ul style="list-style-type: none">• É fácil apresentarmo-nos a desconhecidos?• Gosto de falar de mim?• É mais fácil dizer o que espero de positivo ou que não quero que aconteça?• É fácil estabelecer as regras de bom funcionamento? Porquê?• É fácil ouvir as outras pessoas a falarem sobre ti?• Gostas quando falam bem de ti? E mal?• Costumas falar das pessoas quando essas não estão presentes?• Sentes-te desconfortável na posição central da dinâmica?• É mais fácil falar sobre as outras pessoas ou sobre ti mesmo?• Já sabias o que era um conflito?• O mesmo conflito é sempre interpretado da mesma forma?• É fácil interpretar um conflito?• Sentes-te capaz de ajudar colegas?• Conseguirias não tomar partido de nenhuma das partes? Porquê?• Como te sentes quando tens um conflito?• Sentes-te suficientemente à vontade para falar no grupo?• Consegues identificar os diferentes estilos de abordagem do conflito?• É fácil identificar a forma como a pessoa que temos diante de nós reage aos seus conflitos?• Com que estilo de abordagem de conflito te identificas mais?• Qual o estilo de abordagem que mais se aproxima da Mediação? Porquê?• Confias em todos os elementos do grupo?• Distingues as diferentes fases da mediação?• Compreendes a sua pertinência?

¹⁸ Consultar anexos 10 a 22

- Qual a diferença entre mediador, árbitro e juiz?
- Existe mediação formal e mediação informal? Quais as diferenças?
- A implantação da mediação na tua escola é uma vantagem ou um inconveniente?
- Consegues identificar as diferentes técnicas de resolução de conflitos?
- Compreendes a importância da existência de cada uma das técnicas de resolução de conflitos?

Para além da avaliação contínua e reguladora das sessões do PFMP, devo salientar outras situações que constituíram também fontes importantes de informação e elementos de avaliação. Assim, o *feedback* que fui tendo, ao longo do ano, de alguns professores (sobretudo os que pertenciam ao GACE) e dos diretores de turma do 7º ano, sobretudo os diretores de turma dos alunos mediadores disseram-me terem notado algumas mudanças comportamentais dos alunos em questão, até porque os alunos mediadores, ao contrário do que, inicialmente, os diretores de turma tinham previsto, que se inscreveram na Mediação não foram os melhores alunos ou os mais calmos, pelo contrário, foram alguns dos alunos mais irrequietos da turma.

Um outro momento de avaliação que, para mim, constituiu uma referência muito importante foi a ficha de avaliação final do PFMP¹⁹ que entreguei a cada aluno mediador que frequentou a formação. Aqui, saliento algumas das observações feitas pelos alunos mediadores “Aprendi a refletir um bocado antes de falar ... melhorei a minha forma de ver as coisas e sei que agora sou responsável” (A1); “Foi muito bom ter entrado para a mediação pois foi uma experiência muito boa na minha vida.” (A2); “Custou-me falar sobre a mediação em frente dos pais, e o meu pai estava lá, mas ele disse que eu estive bem. Se calhar já sei ser mediadora.” (A3); “Acho que me compreendo melhor e sinceramente até compreendo melhor as pessoas como a ..., já lido melhor com ela.” (A4); “Aprendi que há sempre uma solução, existem sempre duas partes do problema e a mediação pode ajudar a encontrar a melhor parte.” (A5) e “Eu gostei, não sou mediadora mas já não tenho medo das mediadoras e psicólogas e estive com as minhas amigas.” (A6).

A avaliação que os alunos participantes no programa de formação de mediação fizeram ao PFMP foi muito positiva e sei que, se eu tivesse mais tempo para estar com eles e eles mais tempo para dedicarem à Mediação teriam ficado com muitos mais conhecimentos, teriam saído de lá verdadeiros mediadores de pares, pelo menos alguns deles.

¹⁹ Conferir anexos 51 e 52

Contudo, considero que apenas se iniciou uma etapa do processo, existindo ainda um caminho a percorrer no processo de construção de uma cultura de mediação nesta Escola: os alunos mediadores, para além de terem aprendido a resolverem alguns conflitos através da mediação, necessitam ainda de “desenvolver a capacidade de tomar decisões, de comunicar de forma positiva e eficaz, de gerar empatia, de estabelecer e manter relações interpessoais, de utilizar as emoções de forma adequada, de utilizar o pensamento crítico e criativo na resolução de problemas” (Morgado e Oliveira, 2009: 53). Apesar de terem adquirido algumas competências ao longo do PFMP, estas precisam de ser consolidadas e apreendidas ao longo do seu processo de desenvolvimento; e estes adolescentes têm todos os alicerces necessários para esse crescimento.

Ao longo da implementação do PFMP, os alunos mostraram-se empenhados e motivados, uns com mais aptidão que outros, mas poderão desempenhar bem as funções de mediadores de pares e fazer um bom trabalho. É certo que serão alunos do 8º ano e que nem todos os alunos, sobretudo os mais velhos, aceitarão ser mediados por eles. Contudo, é apenas um começo, o início de uma transformação, de uma (re)aprendizagem pacífica e sociável entre pares. Os alunos participantes no PFMP estão muito empenhados em continuarem com o Gabinete de Mediação no próximo ano letivo; terão também o apoio e supervisão de uma professora da escola que frequentou, no final do ano letivo, uma formação sobre “Conceção de Dispositivos de Mediação em Contextos Educativos”, no Instituto de Educação da Universidade do Minho a fim de garantir a continuidade da Mediação na Escola.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerações finais

Avaliar quase nove meses de trabalho é uma tarefa necessária e que faz repensar todo o processo de Estágio. Verificar se os objetivos foram atingidos, se os prazos foram cumpridos e se as expectativas foram concretizadas fez com que refletisse sobre o que fiz bem, o que podia ter feito melhor e espero que alerte todas as pessoas que o pensem em fazer para cada uma destas situações. Depois de refletir sobre estes últimos meses de trabalho posso afirmar que os meus objetivos foram atingidos, os prazos mais ou menos cumpridos, uma vez que devido a aspetos que me são externos vi-me obrigada a alterar algumas datas e as expectativas estão mais que concretizadas. Foi muito difícil no início, sobretudo, adaptar-me a uma Escola onde não me sentia bem recebida, a uma Escola onde o ambiente entre docentes e auxiliares parecia tão distante mas, hoje, posso afirmar que o meu trabalho, a minha função e as minhas expectativas futuras superam essas dificuldades de adaptação física e psicológica.

Ter a oportunidade de criar e implementar um Projeto de Mediação no meu ano de estágio foi um privilégio. A mediação é uma área que me fascina a cada frase que leio sobre este processo tão mediático, e conseguir implementar um Projeto numa escola, num ambiente onde me sinto bem e para o qual penso ter sido “talhada”, foi uma mais valia.

Torremorell (2008: 58) reconhece que “o processo de mediação é eminentemente humano [...] cada participante traz a sua visão do mundo” e eu adoro trabalhar a parte humana das pessoas, dos alunos, quero sem dúvida percorrer o tal caminho de que esta autora fala “Mediador e protagonistas realizam um percurso único por um caminho desconhecido, não sinalizado, desafiante – cheio, no entanto, de oportunidades de enriquecimento pessoal” (*ibidem*: 58). Para mim, a mediação é uma oportunidade de enriquecimento pessoal e, eu acrescento, profissional, a mediação é puro enriquecimento, é reforçar a nossa autonomia e responsabilidade, é aceitar o outro quase mesmo antes de nós próprios, é aprender a ouvir, a escutar o que nos rodeia. A Mediação pode, de facto, abrir-nos algumas portas, mas cabe a cada um de nós escolher a porta que queremos abrir, que queremos escolher.

Compreender que o conflito é algo natural ao ser humano, mentalizarmo-nos que a nossa condição de humanos requer que convivamos pacífica e saudavelmente com as semelhanças e diferenças dos outros é um passo muito importante e uma grande aprendizagem e crescimento pessoal e intelectual do ser humano. A Mediação Escolar

pode ajudar os adolescentes, os jovens a encontrarem e seguirem esse caminho. Torremorell (2008: 86) afirma que “a cultura da mediação, em si, deverá passar por um processo de construção fundamentado na interrogação e na reflexão coletivas em torno de situações conflituosas, que são as que nos interpelam”; não nos devemos esconder, ou tentar fugir aos conflitos, devemos antes aprender com eles, devemos tornarmo-nos mais fortes. A autora (*idem*: 85) acrescenta, ainda, que “a mediação, além do mais, procura equidade e compromisso informado, superando a violência e a exclusão, é integrada num amplo movimento personalizador de coesão social”.

No Gabinete de Mediação tinha algumas frases escritas no quadro e uma delas era: “A mundialização contribui para que todos os dias se inaugurem novas relações e mostra-nos que os diferentes também somos nós próprios” (Torremorell, 2008: 81). Se nós nos habituarmos a pensar que afinal quem é diferente posso ser eu e não o outro saberei, certamente, conviver de forma muito mais saudável, ou seja, antes de julgar o outro aprenderei a julgar-me a mim mesmo e a Mediação pode ajudar-me nessa capacidade de me saber julgar, de me perceber e reconhecer nos outros.

Com a implementação deste Projeto e a criação do Gabinete de Mediação nesta Escola eu espero ter conseguido transmitir aos protagonistas, à Comunidade Escolar, um pouco do meu saber e gosto por esta área que, cada vez mais, merece o nosso respeito e dedicação. Hoje, considero-me uma Mediadora Educacional, mas uma mediadora com muito para aprender e colocar em prática.

Avaliar algo que nos deu tanto prazer criar não é fácil, ou melhor, a avaliação pode tornar-se subjetiva e eu tenho, por vezes, tendência para a subjetividade. Por isso, afirmo que a criação do Gabinete de Mediação Escolar foi bem-sucedida. Não foi um sucesso, mas foi positivo. Por outras palavras, não se desenvolveu como eu esperava e desejava, mas desenvolveu-se da forma possível, forma essa positiva. Talvez eu tivesse objetivos muito utópicos, julgava que iria ter muitos alunos, auxiliares de ação educativa e professores a quererem ir ao gabinete, a quererem saber mais sobre Mediação. Tal não aconteceu e, muitas vezes, achei que havia ainda muita gente que não tinha conhecimento da minha presença na escola, mas isto foi consequência de alguns fatores, alguns deles responsabilidade minha e que passo a referir.

Não existiam verbas para o Gabinete de Mediação Escolar, ou seja, apesar de nunca me ter sido negado material, foi-me dito que quem suportaria os custos seria o GACE e que o GACE não podia disponibilizar muito. Contudo, a nível de fotocópias e material

escolar sempre tive o que necessitei. De seguida, o espaço físico, ou seja, a sala que me atribuíram ficava situada num canto de um pavilhão, isto é, um pouco escondida e no pavilhão do ensino secundário. Quer isto dizer que os alunos do 2º e 3º ciclo nunca, ou raramente, entravam naquele pavilhão, quer por receio, quer por vergonha dos alunos mais velhos. Depois, no que concerne a minha responsabilidade direta, infelizmente, eu só podia estar na escola dois dias por semana, aconteceu em duas ou três semanas conseguir estar três dias, mas o que é certo é que dois dias por semana era muito pouco tempo para conseguir divulgar, de forma mais intensa, o Gabinete de Mediação Escolar. Tenho noção que se eu estivesse diariamente na escola esta avaliação seria bem mais favorável. E depois, os alunos não me viam constantemente. Eu cheguei a almoçar na cantina, tentava circular pela escola nos intervalos e abordei, várias vezes, alguns alunos com o intuito de lhes dizer quem eu era e o que estava na escola a fazer, mas nada disso pareceu resultar, apesar dos esforços realizados.

No que concerne à avaliação de impacto, a duração do Estágio não me permitiu desenvolvê-la; no entanto, para tal, poder-se-iam, daqui a seis meses, um ano, aplicar inquéritos por questionário na Escola, bem como proceder-se à realização de entrevistas com os alunos mediadores, no sentido de perceber qual o impacto da intervenção. Por sua vez, e como referi anteriormente, o Gabinete de Mediação Escolar está, atualmente, criado e existem pessoas na Escola, nomeadamente a minha Acompanhante do Estágio, os responsáveis pelo GACE e os alunos mediadores prontos para lhe darem continuidade, pelo que essa avaliação de impacto poderá ser realizada. Só por isso posso considerar o meu objetivo conseguido.

Resta-me, para concluir este trabalho, ressaltar a importância da Mediação Escolar, sendo muitas as estratégias a implementar no sentido da constante sensibilização e formação da comunidade em geral, bem como dos profissionais ligados ao sistema de ensino, aspetos estes que se coadunam com uma riqueza experiencial que merece ser salientada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, V. M. (2009). *O mediador sociocultural em contexto escolar. Contributos para a compreensão da sua função social*. Mangualde: Edições Pédago.
- ALVES, B. (2011). Mediação Escolar: uma experiência, um desafio... In A. Lozano, M. Uzquiano, A. Rioboo, J. Blanco, B. Silva e L. Almeida (orgs) *Actas do XI Congresso Galego-Português de Psicopedagogia*. Corunha: Universidade da Coruña, 4599-4610.
- AMC, Associação de Mediação de Conflitos acedido em setembro de 2011 em <http://www.mediadoresdeconflitos.pt/?Area=2>.
- BENSIMON, S. e LEMPEREUR, A. P. (2007). *La Médiation modes d'emploi*. Éditeur: A2C MEDIAS, Paris.
- BOGDAN R. e BIKLEN S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva e M. A. Moreira (orgs), *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, 15-40.
- BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (2010) Da mediação de bairro à mediação escolar: a outra mediação social. In J. A. CORREIA e A. M. C. SILVA (orgs) *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores*. Edições Afrontamento, 45-58.
- CAMPOS, L. (2008). La Médiation, une discipline à part entière. In J. Vasconcelos-Sousa (org) *Mediaton in action A Mediação em Acção*. Coimbra. Minerva: 167-195.

- COUTINHO, C. (2007). O que é a investigação-acção? Acedido em junho de 2011, em <http://claracoutinho.wikispaces.com/O+que+%C3%A9+a+Investiga%C3%A7%C3%A3o+o-ac%C3%A7%C3%A3o%3F>.
- FREIRE, I., MOREIRA, M.A., SILVA, A.M. e CAETANO A.P. (2009). Contextos e Práticas de Mediação Socioeducativa em Portugal. In M.A. Moreira e A.M. Silva (orgs.) *Actas do Seminário de Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores*. Braga: CIED
- FREIRE, I. P. (2010) A mediação em educação em Portugal. In J. A. CORREIA e A. M. C. SILVA (orgs) *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores*. Edições Afrontamento, 59-70.
- GUERRA, I. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção. O Planeamento em Ciências Sociais*. Cascais: Principia, Publicações Universitárias e Científicas.
- GOYETTE G. e LESSARD-HÉRBERT M. (1988). *La Investigación-Acción – funciones, fundamentos e instrumentación*. Barcelona. Laertes Ediciones.
- GUIX, X. (2008). *Nem eu me explico nem tu me entendes – Um guia para se orientar nos labirintos da comunicação*. Lisboa: Lua de Papel
- HEIJMANS, Y., CHEMICAL C. P. e PLASSCHAERT E. (2006) *Effective Cross-border Mediation in Europe*. Crowll & Moring, Belgium, acedido em setembro de 2011 em <http://www.crowell.com/pdf/newsroom/EUBriefingsArticle.pdf>
- HÉRBERT, M. L., BOUTIN, G., GOYETTE, G. (1990). *Investigação Qualitativa. Fundamentos e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- KEMMIS S. e McTAGGART R. (1992). *Cómo Planificar la Investigación-Acción*. Barcelona: Laertes Ediciones.

- LOPEZ, A. (2008). Reflexão sobre a formação de Mediadores. In J. Vasconcelos-Sousa (org) *Mediaton in action A Mediação em Acção*. Coimbra: Minerva, 104-112.
- MATEUS, C. (2009). Abordagem holística do conflito e da mediação escolar. In B. Silva, L. Almeida e A. Lozano (orgs) *Actas do X Congresso Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, 179-196.
- MORGADO, C. e OLIVEIRA, I. (2009). *Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade*. Coimbra: Exedra 1, 43-55.
- NEVES, T. (2010) Modelos de Mediação Social. In J. A. CORREIA e A. M. C. SILVA (orgs) *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores*. Porto: Edições Afrontamento, 33-43.
- PINTO DA COSTA Elisabete & BARANDELA Teresa (2010). A Mediação Escolar nas Narrativas do Ensino Secundário. In *I Seminário Internacional Contributos da Psicologia em Contextos Educativo*. Braga: Universidade do Minho, pp.1354-1368
- QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. V. (1991). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- SALES, L. M. M. (s/d). *Mediação Escolar-Inclusão e Pacificação dos Jovens pela Comunicação*. Brasil: Universidade de Fortaleza – UNIFOR. Acedido em setembro de 2011 em http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos_pdf/6.pdf.
- SILVA, A. M. C. (2010) *Conflito(s) e Mediação em contextos educativos* in Revista Galego-Portuguesa de Psicologia e Educación, Vol 18, nº1, 7-18.
- SILVA, A. M. C. e; AGUIAR, M. B. (2009) Mediação educativa, direitos humanos e educação para a cidadania. In *Educação em Revista*, Marília, v.10, n.1, 45-62.

- SILVA, A. M. C. e MOREIRA, M. A. (2009). *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.

- SOUSA, A.B. (2009). *Investigação em Educação*. Lisboa: Livros Horizonte.

- SOUSA, M.G.M. e SILVA V.F. (2006). *Mediação de Conflitos na Escola*. Brasil: Universidade Católica de Brasília. Acedido em setembro de 2011, em www.ucb.br/sites/100/127/documentos/artigo8.doc

- TAVEL, A. (2008) La Médiation, une discipline à part entière. In J. Vasconcelos-Sousa (org) *Mediaton in action A Mediação em Acção*. Coimbra. Minerva, 93-103.

- TORREGO, J. C. (coord.) (2000) *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea, 9-14.

- TORREMORELL, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

- TORRES, M. D. de M. G. (2007). *O Papel do Director de Turma enquanto Mediador Sócio-cultural e Gestor Intermédio na Organização Escolar*. Universidade Portucalense Infante D. Henrique.

ANEXOS

12 de Maio, 2010

Reunião Escola ~~Escola~~

- Diretor da Escola
- Representante PES
- Responsável "Violência em Meio Escolar"
- Eu
- Dra. Ana Maria

- ⇒ Expectativas +/ -
- ⇒ Horário 2 dias por semana
- ⇒ Recursos Poucos, não há verba
- ⇒ Público Alvo Comunidade Escolar
- ⇒ Onde funcionará? ?
- ⇒ Acompanhante Prof. Manoel Santos

① Porque procurou a UM?

② O que sabem sobre Mediação Escolar?

* Intervenção global da Mediação

Ⓢ

* Diminuir o absentismo e as ocorrências disciplinares

↳ Não pode ser

↳ eventualmente

* Sensibilizar para a importância e vantagens da Mediação.

⇒ Professores resistentes, mas depois de verem os 1º resultados tem o apoio deles.

⇒ Auxiliares, não devem estar dispostos

⇒ Enc. de Ede. — mt pouco participativos, não se devem interessar nada.

3 fevereiro
2011

10h10

confusão no bar, não há
ordem, respeito
mt mt gente

14h00

confusão à saída e entrada
da para os autocarros

• 1 aluno do 7º D

5/05/2011

→ 1ª saída com papel 3º

• 7 alunos, 4 contra 3, discutem
no recreio atrás do
pavilhão A

↳ Fugiram - me !!! iii

• 2 alunos do 8º C (rapazes)


• Grupo de alunos do
10º

2 de março 2011

→ 4 alunos do 9º B

↳ sabem que existe

→ 3 alunos CEF - ainda
se lembravam e perguntaram
quando lá voltava.

→ Refazer a cantilina do poli-
valente 

Parece que continuam sem
saber o que é a Medição Es-
colar.

4 fevereiro
2011

Almoço cantina

- Fazer tabuleiros de papel
para os tabuleiros sobre a
Medição Escolar

- Confusão na cantina, mt
barulho

Não gostei

26 abril 2011

Tarefas

- ✓ - Verificar as cartolinas
- x - Falar com o psicólogo
- ✓ - Ir ao bar
- ✓ - Ir à cantina } questionar sobre a Med. afe. Sedar

↓
+/- sabem que existe
nã sabem a que era
ao certo :-(

5 de maio 2011

• Aluno do 5º C → nã sabia de nada

• Aluna do 6º A → sabe que existe, diz saber o que é e que nã precisa !!!

→ Encontro com os CEF na cantina - agradável, parecem dar-se bem

7°F

2 de junho
2011

- A turma está atenta
- A [redacted] quer participar
- Está um pouco nervosa, sobretudo o [redacted]

↳ Não colocaram questões mas gostaram.

[7°D]

31/Março/2011

- A turma da maior parte do grupo
- Está contentes e orgulhosos
- Correu mt bem, o DT ajudou mt, colocaram questões

Mt Mt bem

Parabéns

Apresentação 7°C

27/Março/2011

14h25-15h10

- Muito nervosos
 - [redacted] quer fazer tudo, está vaidoso perante os colegas, sente-se orgulhoso.
 - [redacted] mt bem
 - [redacted] chateia-se pq não a deixam fazer tudo o que ela quer
 - Alguns querem ir ao Gab.
- Correu bem

Apresentação 7°C

31 de março
2011

- Começaram mt bem
- turma mt bem feita
- Podiam ter feito melhor

Apresentação 7°C

- Está nervoso
- Mais uma vez a [redacted] controla a apresentação, eles confiam mt nela, a [redacted] e a [redacted] tb ajudam.

→ Caso para a mediação
- Alunos do 5º Ano - um Repetente que escreve notas
em um minuto.

9º Ano e 7º Ano

- Cantina

- Auxiliares de Apoio Educativa (falhas)

~~7º~~ 7º

Violência psicológica → O prof. quer pe e massaca
o miúdo por não tratar o pe, pq o pai criticou o
facto do prof ter pedido o pe numa reunião
de turma.

Violência dos professores.

Fumar dentro da escola, a empregada viu e
não fez caso.

É droga dentro da escola.

Ofereceram droga a 1 miúdo do 5º Ano.

Pavilhão D em péssimas condições

Sr de laranja - caso bom para a mediação

Sr da frente - Caixas do correio de forma a não haver
tanto alarido

É complicado para os funcionários
is agendá-los

Sr lá em cima - Droga e tabaco - GACE e controlo

Respostas

GMA por causa da droga.

04/02/2011

Reunião Associação de Pais e Representantes dos Pais

Órgão Consultivo da Ass. de Pais

20/1 Representantes 21

→ Tema: Violência na Escola



= Avaliação Externa → Os resultados escolares
↳ Metas de 2015
↳ O Ministério da Educação comprometeu-se em atingir determinadas metas até 2015:
- Melhorar dos resultados escolares
- Mais pais por aluno
- Melhores bibliotecas escolares
- Menos abandono e reprovações escolares
} As 3 metas desta Escola
↳ Os Enc. de Ede têm um papel fundamental

1ª questão → Há ou não violência na escola?! [12º]

2ª questão → Uma aluna expulsa da escola pode continuar a vir à escola?! Essa aluna estava na aula/na escola e armou mais confusão.
↳ Daqui surgiram trocas de sms, de publicações na Net e depois a vida partiu para a violência.

Violência física ≠ Violência Moral ≠
Violência Verbal

[5º E] → 1 aluno repetente q é violento em especial com uma ~~das~~ colegas

↳ 3ª questão / Os alunos foram chamados a meio de uma aula e talvez não tenha sido a melhor solução.

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Avaliação desta Sessão de Informação

Nome Completo: _____

Turma: _____ Número de aluno: _____ Idade: _____

Contacto facultativo (telefone, telemóvel ou email): _____

☐ **Gostei** da Sessão de Informação, porque _____

☐ **Não gostei** da Sessão de Informação, porque _____

Das características abaixo mencionadas, escolhe CINCO que mais tenham a ver contigo.

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Responsável | <input type="radio"/> Educado/a | <input type="radio"/> Intransigente |
| <input type="radio"/> Irresponsável | <input type="radio"/> Paciente | <input type="radio"/> Vencedor/a |
| <input type="radio"/> Extrovertido/a | <input type="radio"/> Autónomo/a | <input type="radio"/> Batalhador/a |
| <input type="radio"/> Introvertido/a | <input type="radio"/> Revoltado/a | <input type="radio"/> Pessimista |
| <input type="radio"/> Tímido/a | <input type="radio"/> Autoritário/a | <input type="radio"/> Optimista |
| <input type="radio"/> Comunicativo/s | <input type="radio"/> Prestável | <input type="radio"/> Arrogante |
| <input type="radio"/> Sociável | <input type="radio"/> Egocêntrico/a | |
| <input type="radio"/> Simpático/a | <input type="radio"/> Humilde | |

Saber que existe um Gabinete de Mediação na Escola poderá alterar a tua postura em algumas situações? Porquê?

❖ Obrigada pelas tuas respostas. Agora já sabes, encontro-me todas as **quartas e quintas na sala A8**. Aparece quando quiseres...

Benícia Alves

Anexo 7 – Documento de Avaliação da Sessão de Informação inicial aos alunos de 7º

Planificação para todas as turmas de 7º ano na Escola – 3 sessões de apresentação/informação

Planificação das sessões de informação aos alunos: A mediação na Escola

Objetivos	Estratégias/Atividades	Tempo	Avaliação
<ul style="list-style-type: none"> Compreender em que consiste a mediação; Participar nas atividades propostas; Repensar as atitudes quotidianas; Reconhecer a pertinência da mediação escolar na Escola; Adquirir vontade e interesse na Mediação. 	Entrar e sentar na sala	10'	<ul style="list-style-type: none"> Observação direta: <ul style="list-style-type: none"> - Da adesão às atividades propostas - Da pertinência das intervenções - Do respeito demonstrado - Da cooperação demonstrada - Da resposta ao questionário
	A minha apresentação, dizer quem sou, de onde sou e o que faço ali.	5'	
	Realização de um jogo de apresentação: «O meu Brasão»	20'	
	Visualização do Power Point « Queres ser mediador?»	20'	
	Realização do jogo em Power point « Quem quer ser mediador ?»	15'	
	Entrega das fichas de inscrição para os alunos que queiram participar na formação « Mediação de Pares »	10'	
	Entrega e explicação da importância dos panfletos para a sessão de informação aos Encarregados de Educação	10'	

Bloco de 90 minutos.

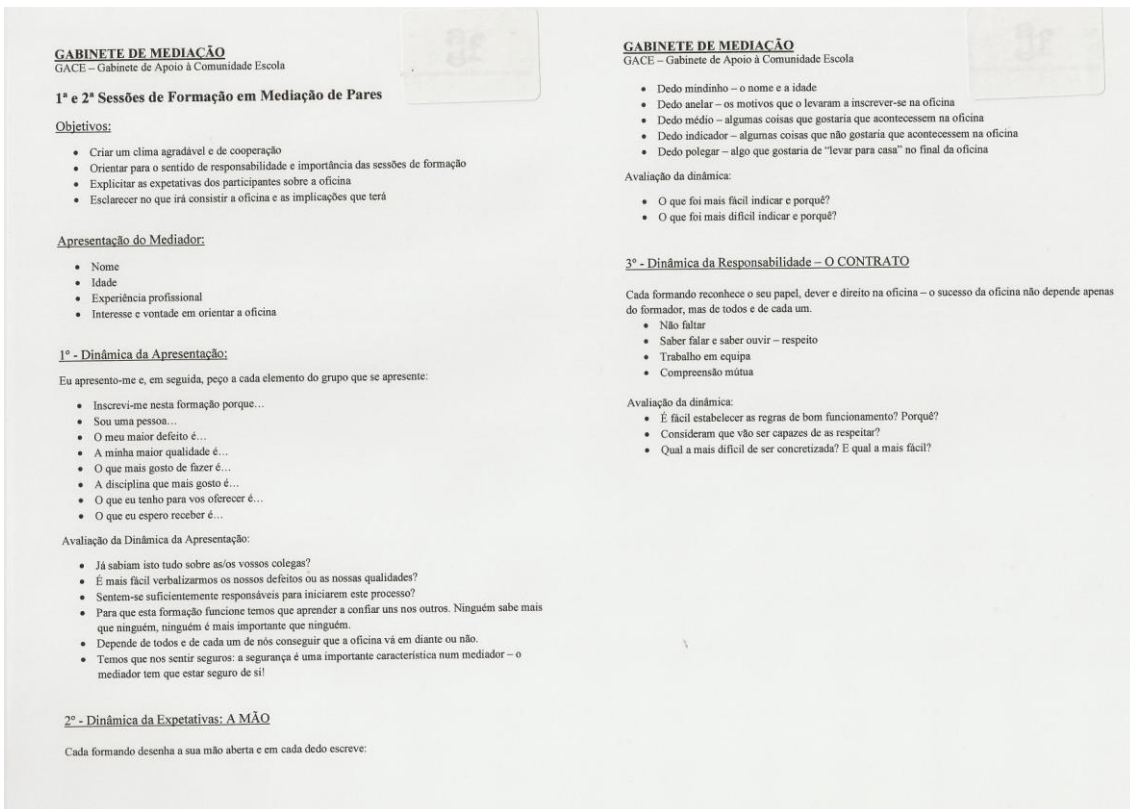
Anexo 8 – Planificação da Sessão de Informação aos alunos de 7º

GABINETE DE MEDIAÇÃO

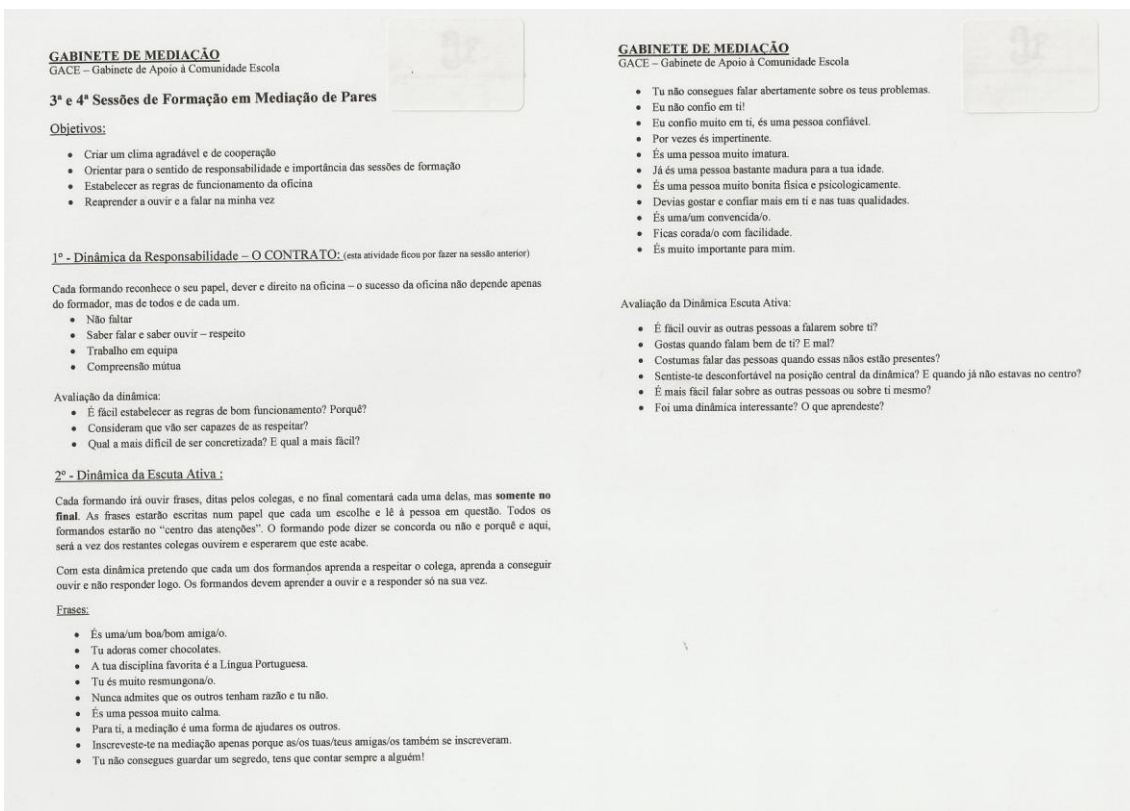
GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Datas da Formação em Mediação de Pares	
27 de Janeiro de 2011	Apresentação e dinâmica “A mão”
3 de Fevereiro de 2011	Contrato da formação
17 de Fevereiro de 2011	O Contrato e a Escuta Ativa
3 de Março de 2011	Rever o que já foi aprendido
10 de Março de 2011	Definir “conflito”
17 de Março de 2011	Reconhecer um conflito
31 de Março de 2011	Diferentes estilos de abordagem de conflito
28 de Abril de 2011	Técnicas de Resolução de Conflitos
5 de Maio de 2011	A importância da confiança na Mediação
12 de Maio de 2011	Rever o que já foi aprendido
26 de Maio de 2011	Role-playings e Preparação da apresentação às turmas e aos Representantes dos Enc. De Edc.
2 de Junho de 2011	Dinâmica “Mediação ou não?” e Preparação da apresentação às turmas
9 de Junho de 2011	Sessão final, organização e preparação do próximo ano letivo

Anexo 9 – Planificação inicial do Programa de Formação da Mediação de Pares



Anexo 10 – Planificação das sessões 1 e 2 do PFMP



Anexo 11- Planificação das sessões 3 e 4 do PFMP

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

5ª e 6ª Sessões de Formação em Mediação de Pares

Objetivos:

- Criar um clima agradável e de cooperação
- Orientar para o sentido de responsabilidade e importância das sessões de formação
- Identificar e solucionar um conflito
- (Re)aprender a resolver os problemas de forma construtiva
- Conhecer o papel desempenhado pelo conflito nas nossas vidas
- Aprender a abordar os diferentes conflitos de forma diferente e sempre construtiva
- Reconhecer as diferentes atitudes e respostas face ao conflito
- Valorizar a importância das emoções, valores, interesses, sentimentos e necessidades face a um conflito

1º - Dinâmica da análise do Conflito – CONFLITO ALUNO/ALUNO:

Cada formando recebe um documento (Doc1) onde é retratado um conflito entre dois alunos da mesma turma. Após uma leitura silenciosa e individual é pedido a cada formando que “analise” o conflito com a ajuda de uma grelha (Doc2).

No final cada formando transmite a sua análise e será feita uma reflexão em grupo sobre o conflito e a forma como cada um o “analisou”.

Avaliação da dinâmica:

- O mesmo conflito foi interpretado da mesma forma?
- É fácil interpretar um conflito?
- Vocês sentem-se capazes de ajudar dois colegas numa situação semelhante?
- Conseguiriam não tomar partido de nenhuma das partes? Porquê?

2º - Dinâmica do Reconhecimento do Conflito:

Cada formando receberá um documento (Doc3) com uma definição da palavra “conflito” e com frases sobre a importância da existência do conflito na vida das pessoas.

Será discutido, em grupo, o que os formandos leram e cada formando terá, individualmente, que proferir uma breve reflexão oral sobre o que acabou de ser discutido.

Avaliação da dinâmica:

- Já sabias o que era um conflito?
- Como te sentes quando tens um conflito?
- Sentes-te suficientemente à vontade para falar no grupo?

Anexo 12 - Planificação das sessões 5 e 6 do PFMP

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

5ª Sessão de Formação em Mediação de Pares – Documento de Apoio 1

João Luís

És o João Luís. Estás no 7º ano e desde o 5º que o Rúben “se mete contigo” chamando-te “manteigueiro” e aproveita todas as oportunidades para te ofender.

Na aula de português, o professor pediu um trabalho de grupo. Deste modo, os grupos são obrigatórios e, se não colaborarem em conjunto, nenhum dos elementos do grupo obterá nota positiva. Dado que os grupos são rotativos, chegou a tua vez de ficar no grupo do qual o Rúben também faz parte e tu negas-te peremptoriamente a integrar tal grupo, por não queres ficar junto dele.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas opções: uma é a anulação colectiva do trabalho, ou então, que os alunos directamente implicados no conflito o tentem, resolver. Recorda-lhes que há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Para ti, a questão da nota, embora importante, é secundária pois o que está em jogo é o teu amor-próprio ferido. Além disso, sabes que podes recuperar aquela nota em qualquer altura. Esta pode ser uma maravilhosa ocasião para te vingares de tudo o que o Rúben te tem feito, e este sim, terá problemas com as notas.

Tu aprecias as boas relações com os professores e colegas e tens pouco apreço pelos que têm más notas.

Aceitas recorrer à mediação por pressão dos outros colegas que poderiam ficar prejudicados injustamente.

Acabarias por ceder se ele pedisse publicamente desculpa.

Rúben

És o Rúben. Estás no 7º ano e já há alguns anos que o João Luís é o típico aluno “marrão” que procura estar sempre bem com todos os professores.

Na aula de português, o professor pediu um trabalho de grupo. Deste modo, os grupos são obrigatórios e, se não colaborarem em conjunto, nenhum dos elementos do grupo obterá nota positiva.

Dado que os grupos são rotativos, chegou a tua vez de ficar no grupo do qual o João Luís também faz parte. Mas este negou-se terminantemente a ficar contigo, o que para ti foi uma surpresa, pois não sabias que ele estava zangado contigo, e por estar a misturar um assunto pessoal com o trabalho da aula.

Perante esta situação, o grupo de alunos discute a questão e apresenta o problema ao professor. Este responde que eles só têm duas opções: uma é a anulação colectiva do trabalho, ou então, que os alunos directamente implicados no conflito o tentem, resolver. Recorda-lhes que há na escola uma equipa de mediação que pode colaborar na resolução do conflito.

Preocupa-te a questão da nota, mas devem separar-se os assuntos. Sentes-te pressionado pelos colegas e pelo professor. E também achas que não era preciso armar um escarcéu daqueles pelo facto de chmares “manteigueiro” a um “manteigueiro”!

Tens pouco apreço pelas pessoas que se dão bem com os professores e das valor às boas relações com os colegas. Aceitas a mediação por pressão dos outros colegas de grupo que poderiam ser prejudicados injustamente e, além disso, estás disposto a falar com o João Luís, embora apenas o estritamente necessário para que as tarefas possam avançar.

Anexo 13 – Documento de apoio

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

5ª Sessão de Formação em Mediação de Pares – Documento de Apoio 2

Mediante os textos que leste, preenche o quadro seguinte.

Como se de um jornal noticioso se tratasse, atribui um título ao conflito.		
Elementos	Parte “A”	Parte “B”
Protagonistas		
Quem são os Protagonistas?		
Qual a influência de terceiros?		
Relação		
Qual a relação que existe entre “A” e “B”?		
Confiança/Desconfiança Amizade/Hostilidade Calma/Emotividade		
Sentimentos		
Como se sente?		
Processo e momento do conflito		
Há quanto tempo dura o conflito?		
Trata-se de um conflito patente ou latente?		
Valores		
Quais são os seus valores?		
Interesses/Necessidades		
O que lhe interessa fundamentalmente resolver?		
Pretende-o porque e para quê?		

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

Posições		
Que posição defende?		
Soluções		
O que propõe como possível solução?		

“O QUE NOS FAZ AGIR NA VIDA É A SATISFAÇÃO DE OBJECTIVOS E NESTE MOVIMENTO, POR VEZES, CRUZAMO-NOS COM OS OBJECTIVOS DE OUTRAS PESSOAS.”

Juan Carlos Torrego Seijo

Anexo 14 – Documento de apoio

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

6ª Sessão de Formação em Mediação de Pares – Documento de Apoio 3

O que é um conflito?

Os conflitos são situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores serem incompatíveis ou considerados como tal.

As emoções e sentimentos desempenham um papel fundamental na resolução do conflito, uma vez que a relação entre as partes em conflito pode sair fortalecida ou enfraquecida de acordo com o modo como decorrer o processo de resolução do conflito.

O conflito na vida das pessoas

“Quando pensamos em nós como partes de uma sociedade e nos envolvemos num conjunto de acções que se estendem pelo bairro, pelo trabalho, pela casa, pela escola ou por qualquer outro espaço, não podemos pensar-nos como seres neutros.

Somos um emaranhado de pontos de vista, de sentimentos, de impressões, de imagens e interesses que construímos a partir da relação activa com os outros.

Os conflitos assumem diferentes aspectos, surgem por motivos diversos e variam de intensidade; **fazem parte da vida das pessoas** e, de acordo com o modo como são assumidos, tanto podem gerar novos caminhos de entendimento e desenvolvimento social e pessoa, como pelo contrário, podem abrir vias de destruição e desconhecimento dos direitos e necessidades que, como seres humanos, todos temos.

O ponto de vista de acordo com o qual estamos a trabalhar nesta oficina segue uma perspectiva de olhar os conflitos como oportunidade de transformação, criando alternativas de solução pacífica e equitativa, de forma a melhorar a convivência na escola.”

-> Agora que já percebemos o que é um conflito, vamos lá conversar um pouco para percebermos se todos interpretamos o que acabamos de ler da mesma forma...

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

7ª e 8ª Sessões de Formação em Mediação de Pares

Objetivos:

- Aprender a abordar um conflito
- Exteriorizar os seus conflitos
- Identificar os diferentes estilos de abordagem do conflito
- Criar um clima agradável e de cooperação
- Orientar para o sentido de responsabilidade e importância das sessões de formação
- Reconhecer a importância da confiança entre os elementos do mesmo grupo
- Confiar nos colegas de grupo

1ª - Dinâmica da abordagem do Conflito:

Serão distribuídos aos formandos recortes de papel onde terão, cada um, escrito um dos cinco estilos de abordagem do conflito¹:

- Competição
- Fuga
- Compromisso
- Acomodação
- Colaboração

Sem uma explicação prévia de cada um dos estilos, os formandos terão que ligar umas imagens a cada um dos estilos e justificar a escolha.

➤ Esta atividade será realizada em grupo, ou seja, os formandos terão, obrigatoriamente, que chegar a um consenso.

Depois de corrigida a dinâmica, os formandos terão acesso a uma explicação sobre cada um dos estilos e cada um deles será debatido em grupo.

Avaliação da dinâmica:

- Consegues identificar os diferentes estilos de abordagem do conflito?
- É fácil identificar a forma como a pessoa que temos diante de nós reage aos seus conflitos?
- Com que estilo de abordagem de conflito te identificas mais?
- Qual o estilo de abordagem que mais se aproxima da Mediação? Porque?
- Foi fácil trabalhar em grupo?
- Os teus colegas de grupo mostravam-se seguros das suas opiniões/escolhas?
- Concordavas com a decisão do grupo?
- Consideras que foste um membro ativo ou passivo no grupo?

¹ Baseado em TORREGO, J.C. (2003)

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

2ª - Dinâmica da confiança:

Será entregue aos formandos uma definição da palavra confiança e tudo o que esta implica. Serão ainda discutidas em grupo as vantagens e possíveis desvantagens da confiança total.

Através de uma lista de questões, cada formando deve responder, o mais sinceramente possível, a cada uma das questões. O formando deve aprender a confiar nos restantes formandos do grupo.

Avaliação da dinâmica:

- Confiás em todos os elementos do grupo? Porque?
- Foi fácil responder a cada uma das questões?
- Podes ler as tuas respostas, em voz alta, para que todos os colegas do grupo fiquem a saber o que sentes e em quem confiás?
- Respondeste facilmente ou tiveste que refletir em alguma das questões?

Anexo 16 – Planificação das sessões 7 e 8 do PFMP

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

7ª Sessão de Formação em Mediação de Pares – Documento de Apoio 1

O que é a confiança?

A confiança é o resultado do conhecimento sobre alguém. O grau de confiança entre duas pessoas é determinado pela capacidade que elas têm de prever o comportamento uma da outra. Nós confiamos em nós próprios e/ou nos outros.

Arriscar tem a ver com a confiança. Uma pessoa sem confiança vai tentar repetir, tentará fazer igual aos outros! Fá-lo com receio de errar mas o erro está ligado à descoberta. É fundamental não ter medo nenhum do erro. O que é o erro? O erro é encontrar alguma coisa, algo que se cruza com o novo, com o criativo.

Nós devemos confiar em nós mesmos. Se errarmos será consequência das nossas escolhas e não das escolhas de alguém.

Alguns provérbios sobre a Confiança

Quem não confia não é de confiar!

Confiança não se dá nem se toma emprestada, conquista-se!

**Sem confiança nenhuma relação é possível. Nenhuma
relação pessoal, profissional ou afetiva.**

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

7ª Sessão de Formação em Mediação de Pares – Documento de Apoio 2

Vamos aprender a confiar no nosso grupo de trabalho!

Responde, o mais sinceramente possível, a cada uma das seguintes questões.

Sê sincero/a...

1. Para ti, o que significa confiar em alguém?

2. Quem é a pessoa em quem mais confias? Porque?

3. Confias facilmente nas outras pessoas? Porque?

No grupo de Formação de Mediadores de Pares

4. Quem te parece ser a pessoa mais confiável do grupo? Porque?

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

5. Quem te parece a pessoa menos confiável do grupo? Porque?

6. Porque razão a confiança é tão importante na Mediação?

7. Quem achas que será um/a excelente mediador/a de pares? Porque?

8. Queres ler as tuas respostas aos restantes colegas do grupo? Porque?

Como podes deduzir, confiares nos teus colegas é realmente importante, só assim poderás trabalhar com eles, só assim poderás aprender com eles... Se não confiarmos em quem nos rodeia não vale a pena estarmos rodeados por essas pessoas.

Nome: _____

Data: _____

Anexo 18 – Documento de apoio

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

7ª Sessão de Formação em Mediação de Pares

Estilos de Abordagem do Conflito

A forma como encaramos o nosso conflito determina a sua resolução, isto é, se o encarmos de forma positiva iremos resolvê-lo de forma positiva se, pelo contrário, o encarmos de forma negativa, dificilmente o resolveremos.

São cinco os estilos de abordagem de conflito¹:

- Competição
- Fuga
- Acomodação
- Compromisso
- Colaboração

Competição – A pessoa em conflito tenta alcançar os seus objectivos pessoais à custa dos outros, sem se importar com eles. É a típica pessoa que pensa: Eu, eu e só eu.

Fuga – A pessoa não gosta de enfrentar os problemas e, por isso, muitas vezes chega mesmo a fingir que não sabe da sua existência ou que não os vê. Mas essa fuga implica não ter consideração por si mesmo nem pelos outros.

Acomodação – A pessoa cede facilmente, ou seja, para evitar problemas acomoda-se a ceder sempre às vontades e/ou opiniões dos outros. O que os outros dizem está sempre correto.

Compromisso – As pessoas envolvidas agem tendo por base uma negociação, um pacto. Por exemplo, eu faço isso mas tu tens que fazer isto.

Colaboração – As pessoas agem na busca de um objectivo comum o que faz com que explorem todos os pontos que conduziram ao conflito. A este estilo podemos também chamar de estilo de cooperação pois associam a faceta individual do ser humano à sua faceta social.

- É o estilo que mais se aproxima do que é feito em sessões de mediação de conflitos pois focamo-nos no problema e não nas pessoas. Não esquecemos o contexto mas não o sobrepomos ao ser humano.

¹ Juan Carlos Torrego (2003)

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

9ª e 10ª Sessões de Formação em Mediação de Pares

Objetivos:

- Definir a mediação
- Distinguir a mediação de outras técnicas de resolução de conflitos, nomeadamente, a arbitragem e o julgamento
- Reconhecer as vantagens da implementação da mediação na tua escola
- Distinguir mediação formal de mediação informal

1º - Dinâmica da “Mediação ou não?”:

Num primeiro momento, os participantes serão convidados a responderem a algumas questões sobre a mediação e outras técnicas de resolução de conflitos. Será uma forma de verificar até que ponto os formandos estão a interiorizar o que têm aprendido na formação.

Num segundo momento, serão colocadas em discussão cada uma das respostas dadas pelos participantes. Serão discutidas e analisadas por todos.

Avaliação da dinâmica:

- Qual a diferença entre mediador, árbitro e juiz?
- Existe mediação formal e mediação informal? Quais as diferenças?
- A implantação da mediação na tua escola é uma vantagem ou um inconveniente?

2º - Dinâmica das Técnicas de Resolução de Conflitos:

Nesta fase serão distribuídos aos participantes uns recortes com o nome das técnicas de resolução de conflitos e logo de seguida outros recortes com exemplos de conflitos. Os participantes terão que, em grupo, ligar o conflito à técnica de resolução mais apropriada. No final serão discutidos os resultados.

Os participantes terão acesso a um quadro síntese sobre as Técnicas de Resolução de Conflitos.

Avaliação da dinâmica:

- Consegues identificar as diferentes técnicas de resolução de conflitos?
- Compreendes a importância da existência de cada uma das técnicas de resolução de conflitos?

O que é a mediação?

Mediação é:


- Arte
- Transformação
- Diálogo
- Saber ouvir
- Respeito
- Cidadania
- Persistência

“Tudo aquilo a que resistes persiste; o que aceitamos transforma-se”
(Princípio Budista)


Fala com o teu **Encarregado de Educação** sobre o que aprendeste hoje...

Diz-lhes que estão convidados a aparecerem no próximo dia 3 de Dezembro, pelas 18h45 na Escola, para também eles, saberem o que é a Mediação Escolar.

Vai ser muito interessante e produtivo. **Mostra-lhes este panfleto!!!**




Gabinete de Mediação



“Mediador e protagonistas realizam um percurso único por um caminho desconhecido, não sinalizado, desafiante — cheio, no entanto, de oportunidades de enriquecimento pessoal.”

Maria Boqué Torremorell
(2009, p.58)



Vem percorrer esse caminho...
Vem descobrir o desconhecido...
Vem enriquecer pessoalmente!!!

Organização:

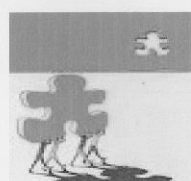
GACE
Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

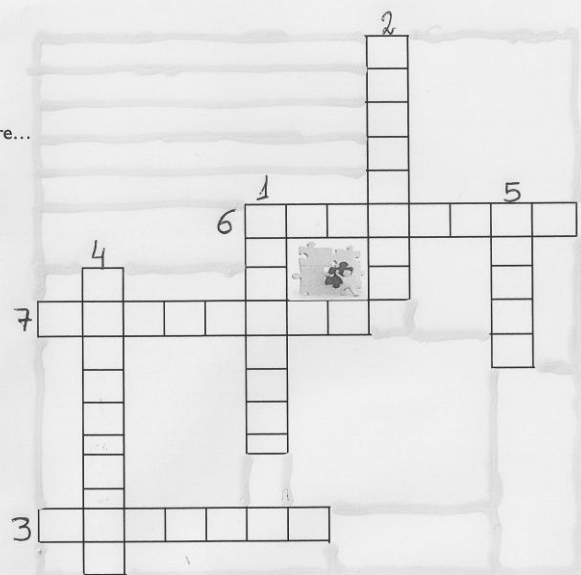
Mediadoras: Dra. Benícia Alves
Dra. Márcia Aguiar

Anexo 23 – Desdobrável/Convite aos Encarregados de Educação (Frente)

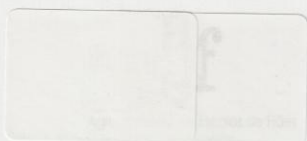
Começa a divertir-te!

1. Quando te zangas com um amigo, tens um ...
2. Vais participar numa sessão de informação sobre...
3. Quando falas com um amigo, estabelececes um...
4. A mediação é um processo...
5. Numa relação, tens que saber falar e saber...
6. Quem faz mediação é um...
7. O ... é a base de todas as relações.





Anexo 24 - Desdobrável/Convite aos Encarregados de Educação (Verso)



G.A.C.E.

Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

AVISO – Mediação Escolar

O GACE vem por este meio informar todos os **alunos, professores, auxiliares de ação educativa**, e restante **comunidade escolar** que está, desde o início do ano letivo, a funcionar na **Sala A8** do pavilhão A, todas as **quartas e quintas feiras**, o Gabinete de **Mediação Escolar**.

A Mediação Escolar propõe soluções alternativas e pacíficas a qualquer tipo de conflito escolar. Surgiu na Escola no âmbito da área “Violência em Meio Escolar” do Projeto de Educação para a Saúde E Sexualidade.

A **Mediação Escolar** está a cargo da **Drª Benícia Alves** que está na Escola todas as **quartas e quintas das 9.00 às 19.00**. A Mediação é uma **solução alternativa e positiva** para os conflitos existentes na Comunidade Escolar.

Apareçam para conhecerem o Gabinete de Mediação, as vantagens e os limites da Mediação Escolar, a mediadora estará lá para vos receber e elucidar sobre esta alternativa positiva e divertida forma de encarar os conflitos.



22 de Novembro de 2010

Fátima Henriques - CCES



G.A.C.E.
Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

AVISO –

**Mediação Escolar, Núcleo Prevenir e USF de Fiães no
GACE**

O Conselho Coordenador de Educação para a Saúde informa que, **a partir do dia 04 de Fevereiro**, no GACE estará uma equipa da **Unidade de Saúde Familiar de Fiães (médica + enfermeira)**, para prestar informações e esclarecimentos sobre questões ligadas à saúde, bem como, encaminhar situações problemáticas que eventualmente surjam. A **equipa da USF Fiães** estará **mensalmente no GACE, à 6ª feira das 15.00 às 16.00 horas**.

Também começara a colaborar no GACE a **Drª Margarida Amorim, psicóloga do Núcleo Prevenir**. **Prestará** informações e esclarecimentos sobre questões ligadas à prevenção e consumos de substâncias psicoactivas, bem como, encaminhar situações problemáticas que eventualmente surjam. A Drª Margarida estará **no GACE quinzenalmente à 4ª feira das 14.30 às 16.30 horas**.

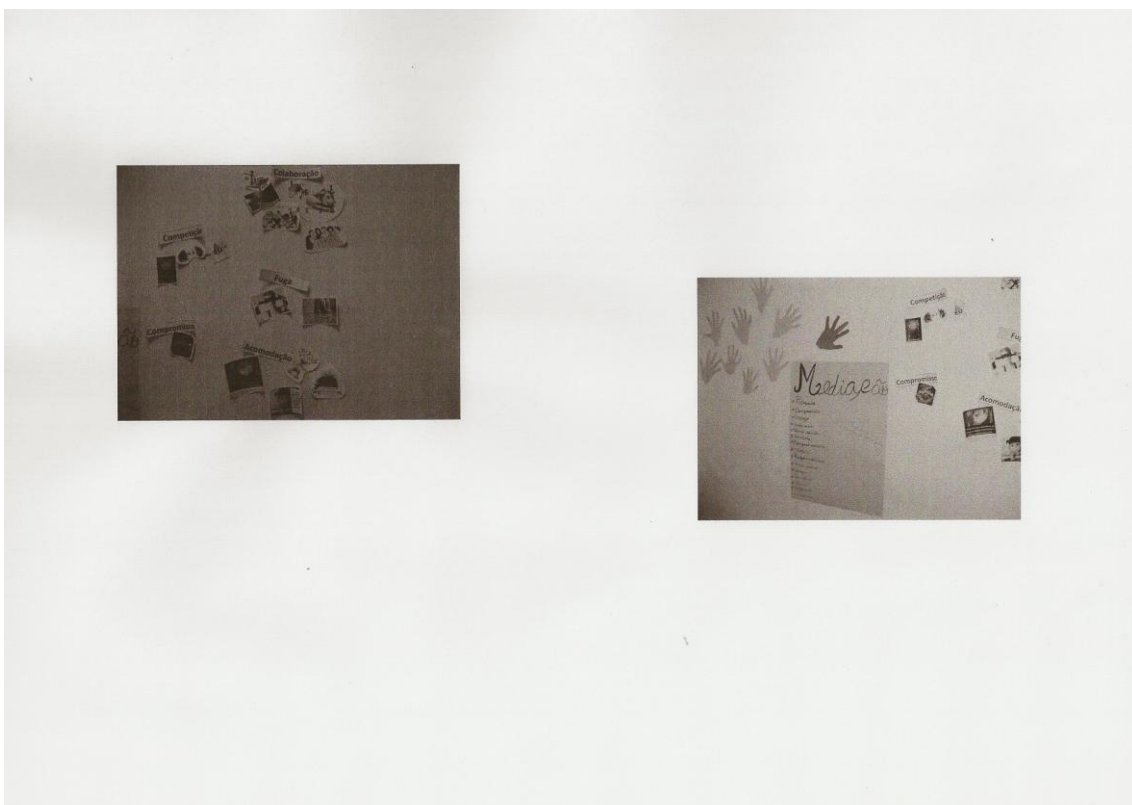
Com a colaboração do Núcleo Prevenir, a **Associação dos Alcoólicos de Santa Maria da Feira**, o projecto **Cegonha e Companhia** (apoio a Adolescentes grávidas) e o **espaço Trevo** (apoio a casos de violência doméstica) poderão colaborar na dinamização de actividades sobre estas temáticas. Para estabelecer contacto com estas estruturas concelhias deverão solicitar informação e apoio à Drª Margarida.

A **Mediação Escolar** está a cargo da **Drª Benícia Alves** que está na Escola todas as **quartas e quintas das 9.00 às 19.00**. A Mediação é uma **solução alternativa e positiva** para os conflitos existentes na Comunidade Escolar.



02 de Fevereiro de 2011

Fátima Henriques - CCES



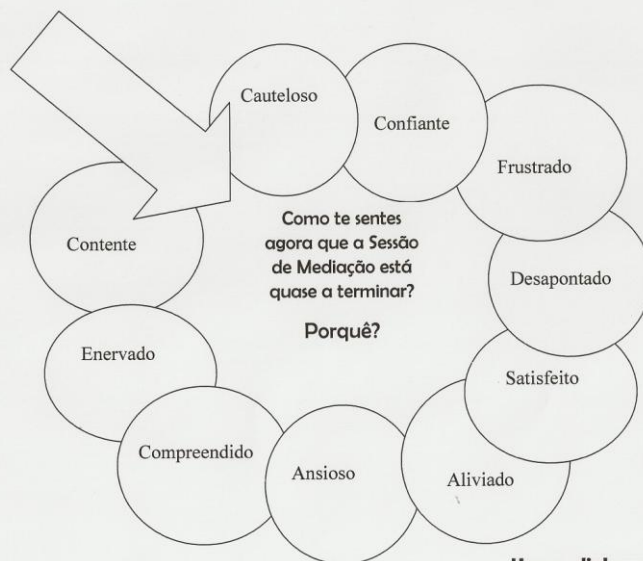
Anexo 27 – Fotografias do Gabinete de Mediação



Anexo 28 - Fotografias do Gabinete de Mediação

GABINETE DE MEDIAÇÃO

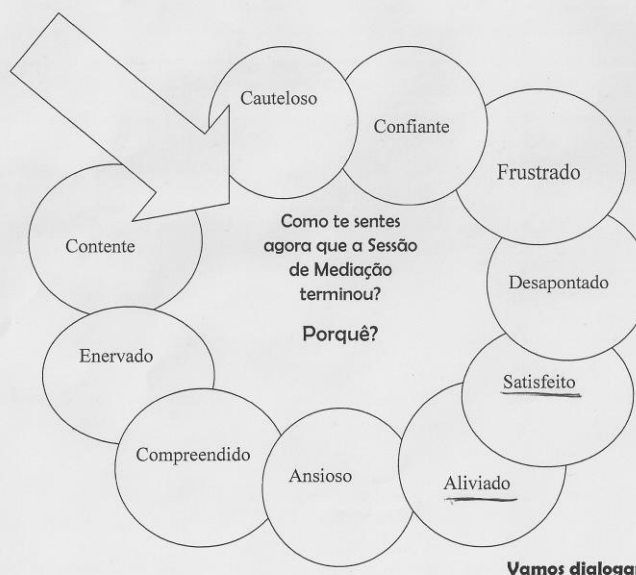
GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar



Anexo 29 – Documento de reflexão final da sessão de Mediação

GABINETE DE MEDIAÇÃO

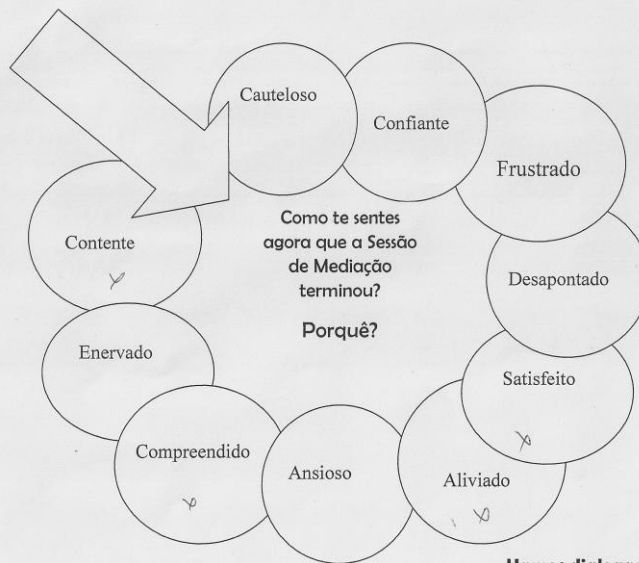
GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar



Anexo 30 - Documento de reflexão final da sessão de Mediação: Mediado 1

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar



Vamos dialogar... Reflectir e dialogar...

Anexo 31 - Documento de reflexão final da sessão de Mediação: Mediado 2

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Avaliação da Sessão de Mediação

Nome (facultativo): _____

Turma: _____ Idade: _____ Data: _____

1. É a primeira vez que vens ao Gabinete de Mediação? Porque vieste?

2. Avalia o desempenho da Mediadora ao colocares um X no quadrado que achas ser o mais correto.

Capacidades e atitudes da Mediadora				
	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
Foi capaz de agir de forma empática.				
Demonstrou ser uma pessoa confiável.				
Demonstrou auto-confiança.				
Agiu sem impor as soluções.				
Promoveu o diálogo e a cooperação.				
Soube ouvir e respeitar as tuas opiniões.				

3. Avalia o teu desempenho durante a Sessão de Mediação ao colocares um X no quadrado que achas ser o mais correto.

Capacidades e atitudes dos Mediados				
	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
Fui capaz de falar abertamente.				
Demonstrei auto-confiança.				
Ouvi atentamente os outros actores envolvidos no processo de Mediação.				
Propus soluções.				
Cooperei com os outros actores envolvidos.				
Soube ouvir e respeitar as opiniões dos outros.				

4. Tendo em conta que 0 corresponde a Muito Mau e 10 a Excelente, como classificas esta Sessão de Mediação?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.1 Porquê?

5. O que achas do Gabinete de Mediação?

6. Aconselhas aos teus amigos o Gabinete de Mediação para resolverem os seus conflitos? Porquê?

Muito Obrigado,
Benícia Alves

Aparece sempre que quiseres, o Gabinete de Mediação está aberto
todas as quartas e quintas feiras das 9h às 19h...

Anexo 32 – Documento de avaliação final da sessão de Mediação pelo mediado

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Avaliação da Sessão de Mediação

Nome Completo: _____
Turma: _____ Número de aluno: _____ Idade: _____ Data: _____

1. É a primeira vez que vens ao Gabinete de Mediação?

Sim.

2. Avalia o desempenho da Mediadora ao colocares um X no quadrado que achas ser o mais correcto.

Capacidades e atitudes da Mediadora				
	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
Foi capaz de agir de forma empática.	X			
Demonstrou ser uma pessoa confiável.	X			
Demonstrou auto-confiança.		X		
Agiu sem impor as soluções.	X			
Promoveu o diálogo e a cooperação.	X			
Soube ouvir e respeitar as tuas opiniões.	X			

3. Avalia o teu desempenho durante a Sessão de Mediação ao colocares um X no quadrado que achas ser o mais correcto.

Capacidades e atitudes do Mediador				
	Sempre	Frequentemente	Raramente	Nunca
Fui capaz de falar abertamente.	X			
Demonstrei auto-confiança.		X		
Ouvi atentamente os outros actores envolvidos no processo de Mediação.				
Propus soluções.			X	
Cooperei com os outros actores envolvidos.				
Soube ouvir e respeitar as opiniões dos outros.				

4. Tendo em conta que 0 corresponde a Muito Mau e 10 a Excelente, como classificas esta Sessão de Mediação?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X	

4.1 Porquê?

Porque acho que foi bom para desabafo ^{com} ~~(que)~~ alguém que tem experiência e que estudou para lidar com os problemas.

5. O que achas do Gabinete de Mediação?

Acho que é uma boa opção para resolver os problemas escolares.

6. Aconselhas aos teus amigos o Gabinete de Mediação para resolverem os seus conflitos? Porquê?

Sim, porque é algo que pode ~~se~~ ajudar a resolver outros conflitos de forma diferente.

Muito Obrigado,
Benícia Alves

4. Tendo em conta que 0 corresponde a Muito Mau e 10 a Excelente, como classificas esta Sessão de Mediação?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										X

4.1 Porquê?

Porque consegui falar abertamente, sem qualquer tipo de problema. Estive à vontade. Deram-me confiança mesma para me sentir assim.

5. O que achas do Gabinete de Mediação?

Acho que é pequeno, mas devido ao esforço da mediadora em questão, está a melhor possível.

6. Aconselhas aos teus amigos o Gabinete de Mediação para resolverem os seus conflitos? Porquê?

Sim. Porque é decididamente melhor do que consultar um psicólogo. Aqui, não nos dão conselhos, mas sim tentam mesmo com que tudo fique bem!

Muito Obrigado,
Benícia Alves

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Avaliação da Sessão de Mediação

Sessão de Mediação N° _____ Data da Sessão de Mediação: _____

Mediados: _____

Motivo da Mediação: _____

Mediados	Diplomacia/Respeito	Atitudes	Reflexão Individual Aprendizagens dos Mediados	Propostas de soluções

Reflexão final sobre cada uma das partes envolvidas em conflito:

Anexo 36 – Documento de avaliação da sessão de Mediação pela mediadora

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

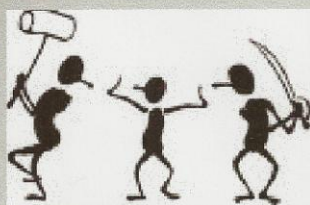
Auto-Avaliação da Sessão de Mediação (a preencher pela Mediadora)

	O que faço e como o faço?	O que quero fazer e como?	1	2	3	4	5
Promovo a escuta ativa.							
Ajudar a identificar possíveis soluções.							
Apoio e fomento a reflexão dos mediados.							
Asseguro o equilíbrio da participação dos mediados.							
Promovo a geração de ideias/soluções.							
Demonstro empatia.							
Demonstro auto-confiança.							
Promovo a compreensão mútua.							
Reajo bem à resistência por parte dos mediados.							
Ganho o respeito dos mediados.							

Data: _____ Mediado(s): _____

Anexo 37 – Documento de autoavaliação (mediadora)

Mediação na Escola




O que são os conflitos?

• São fenómenos naturais que fazem parte da vida de todas as pessoas.

• Os conflitos não são positivos nem negativos: dependem da forma como os enfrentamos.

• Os conflitos são necessários para crescermos...



Como respondemos aos conflitos?

- Fugindo
- Agredindo
- Esquecendo

} **NÃO**

•Lutando contra o problema e **nunca contra a pessoa.**

O que é a mediação?

•Uma maneira de enfrentar os conflitos:
dialogando e cooperando



Que características tem a mediação?

- É voluntária
- É confidencial
- São os protagonistas do conflito que tomam as suas próprias decisões **livre e responsabilmente.**



O que fazem os mediadores?

- Acolhem as pessoas em conflito
- Escutam ativamente e centram o processo na transformação do conflito
- Promovem a compreensão mútua

- > **Não julgam**
- > **Não sancionam**
- > **Não aconselham**
- > **Não dão soluções**

Quem pode ser mediador?

- Todas as pessoas que desejem formar-se e comprometer-se na gestão construtiva dos conflitos quotidianos.

Como se desenrola o processo de mediação?

- Surge o conflito
 - Decide-se solucioná-lo de forma positiva
 - Fala-se com os mediadores
 - Combina-se um dia para começar a mediação
- } Fase 1
-
- Os mediadores escutam cada pessoa individualmente
 - Mediador e mediados reúnem-se e esclarecem as normas para que a mediação funcione
 - Começa a explorar-se o conflito:
 - Identificam-se os interesses de ambas as partes
 - Procuram-se soluções alternativas
 - Promove-se a empatia e a compreensão
 - Chega-se a um acordo
- } Fase 2
-
- Coloca-se o acordo em prática
 - Avaliam-se os resultados
 - Acaba a mediação
- } Fase 3

Como encaixa a mediação na gestão e na convivência?

- Defende os direitos e deveres de todas as pessoas
- Promove o compromisso activo no cultivo de uma cultura de paz no planeta
- Funciona paralelamente aos sistemas normativos



Frases sobre a mediação

- "Tudo aquilo a que resistes persiste, o que aceitamos transforma-se."

Princípio Budista

- "O processo de mediação é eminentemente humano (...) cada participante traz a sua visão do mundo."

Torremorell (2009, p.58)

- Querem vir aprender a ser mediadores?



Que me dizem?!

MEDIAÇÃO ESCOLAR



O que é a mediação?

A mediação é uma forma de desabafar e resolver conflitos e problemas que uma pessoa possa ter, sabendo que o mediador (pessoa que ajuda outras a resolver os seus problemas e conflitos) não vai contar a ninguém.



O que são conflitos e problemas?

São fenómenos naturais que fazem parte da vida de todas as pessoas.

Os conflitos não são positivos nem negativos: dependem da forma como os enfrentamos.



Características da mediação

- ❖ Voluntária
- ❖ Confidencial
- ❖ Decisão livre
- ❖ Respeito
- ❖ Confiança
- ❖ Responsabilidade



Porquê da mediação?

- Ajudar as pessoas a resolver os conflitos e problemas do dia-a-dia;
- Dialogar;
- Conhecer pessoas novas;



Vantagens da mediação escolar na escola

- Menos conflitos escolares;
- Mais entendimento entre os alunos;
- Saber resolver os problemas;
- Fomentar a amizade;
- Compreender as pessoas.



CONVITE ☺

Convidamos-vos a frequentarem o Gabinete de Mediação (sala A8) para encontrar uma solução para os teus conflitos.



Nós estaremos lá no próximo ano letivo, vem conhecer-nos!

Podem contar com o nosso sigilo.

Convite feito por:

- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºD
- ✓ [Redacted] 7ºC



Anexo 46 – Fotografias do jogo



Anexo 47 – Fotografias do jogo



Anexo 48 – Fotografia da decoração do Gabinete



Anexo 49 – Fotografia da decoração do Gabinete



Anexo 50 – Fotografia da decoração do Gabinete

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escolar

Avaliação do Programa de Formação de Mediadores de Pares
(pelos alunos mediadores)

Nome: _____

Data: _____

Frequentar o PFMP foi uma mais-valia, para ti, neste ano letivo? Porquê?

O que mais gostaste de aprender no PFMP? Porquê?

O que mais gostaste de fazer ao longo da formação? Porquê?

O que mais te custou fazer ao longo da formação? Porquê?

Anexo 51 – Documento de avaliação final do PFMP (frente)

GABINETE DE MEDIAÇÃO

GACE – Gabinete de Apoio à Comunidade Escola

O número de sessões e a carga horária de cada uma foram suficientes para te formares em mediador de pares? Porquê?

Consideras que ficou alguma coisa por aprender? O quê?

Serás um bom mediador de pares? Porquê?

A mediadora ajudou-te a perceber o que é ser mediador de pares? Como o fez?

Deixa uma mensagem à mediadora. Podes dar conselhos, dizer o que poderá ser melhorado no seu trabalho, ou simplesmente, escrever o que sentes neste momento em que a formação terminou.

Mediação na Escola


O que são os conflitos?



• São fenómenos naturais que fazem parte da vida de todas as pessoas.

• Os conflitos não são positivos nem negativos: dependem da forma como os enfrentamos.

• Os conflitos são necessários para crescermos...



Como respondemos aos conflitos?

- Fugindo
- Agredindo
- Esquecendo

NÃO

•Lutando contra o problema e **nunca** contra a pessoa.

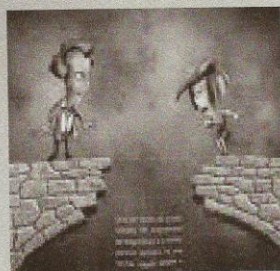
O que é a mediação?

- Uma maneira de enfrentar os conflitos:
dialogando e cooperando



Que características tem a mediação?

- É voluntária
- É confidencial
- São os protagonistas do conflito que tomam as suas próprias decisões **livre e responsabilmente.**



O que fazem os mediadores?

- Acolhem as pessoas em conflito
- Escutam activamente e centram o processo na transformação do conflito
- Promovem a compreensão mútua

➤ **Não julgam**

➤ **Não sancionam**

➤ **Não aconselham**

➤ **Não dão soluções**

Quem pode ser mediador?

- Todas as pessoas que desejem formar-se e comprometer-se na gestão construtiva dos conflitos quotidianos.

Como se desenrola o processo de mediação?

- Surge o conflito
 - Decide-se solucioná-lo de forma positiva
 - Fala-se com os mediadores
 - Combina-se um dia para começar a mediação
- Fase 1
-
- Os mediadores escutam cada pessoa individualmente
 - Mediador e mediados reúnem-se e esclarecem as normas para que a mediação funcione
 - Começa a explorar-se o conflito:
 - Identificam-se os interesses de ambas as partes
 - Procuram-se soluções alternativas
 - Promove-se a empatia e a compreensão
 - Chega-se a um acordo
- Fase 2
-
- Coloca-se o acordo em prática
 - Avaliam-se os resultados
 - Acaba a mediação
- Fase 3

Que vantagens tem a mediação?

- Atitude de diálogo
- Saída positiva para os conflitos
- Maturidade pessoal
- Orientação e aprendizagem
- Participação ativa e responsável
- Coesão social
- Cultivo da paz
- Cidadania



Que limites tem a mediação?

- A mediação tem que ser voluntária
- Não resolve:
 - Crimes graves ou delitos
 - Situações que envolvam tratamento terapêutico
 - Conflitos que exijam uma resposta generalizada

Frases sobre a mediação

➤ "Tudo aquilo a que resistes persiste, o que aceitamos transforma-se."

Princípio Budista

➤ "O processo de mediação é eminentemente humano (...) cada participante traz a sua visão do mundo."

Torremorelli (2009, p.58)

• Venham ao Gabinete de Mediação sempre que quiserem...




Sala A8 (quartas à tarde e quintas)

Mediação na Escola

O que é e para que serve?

- Ajuda na resolução de conflitos;
- Promove a confiança;
- Desperta o sentido de responsabilidade;
- Valoriza o respeito pelos outros;
- Incentiva a escuta ativa;
- ...

O que são os conflitos?



- São fenómenos naturais que fazem parte da vida de todas as pessoas.
- Os conflitos não são positivos nem negativos: dependem da forma como os enfrentamos.
- Os conflitos são necessários para crescermos...

Devemos lutar contra o problema e nunca contra a pessoa...

O que é a mediação?

- Uma maneira de enfrentar os conflitos:
dialogando e cooperando



Que características tem a mediação?

- É voluntária
- É confidencial
- São os protagonistas do conflito que tomam as suas próprias decisões **livre e responsavelmente.**



O que fazem os mediadores?

- Acolhem as pessoas em conflito
- Escutam ativamente e centram o processo na transformação do conflito
- Promovem a compreensão mútua

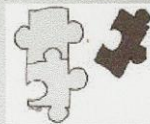
- **Não julgam**
- **Não sancionam**
- **Não aconselham**
- **Não dão soluções**

Como se desenrola o processo de mediação?

- Surge o conflito
 - Decide-se solucioná-lo de forma positiva
 - Fala-se com os mediadores
 - Combina-se um dia para começar a mediação
- } Fase 1
-
- Os mediadores escutam cada pessoa individualmente
 - Mediador e mediados reúnem-se e esclarecem as normas para que a mediação funcione
 - Começa a explorar-se o conflito:
 - Identificam-se os interesses de ambas as partes
 - Procuram-se soluções alternativas
 - Promove-se a empatia e a compreensão
 - Chega-se a um acordo
- } Fase 2
-
- Coloca-se o acordo em prática
 - Avaliam-se os resultados
 - Acaba a mediação
- } Fase 3

Que vantagens tem a mediação?

- Atitude de diálogo
- Saída positiva para os conflitos
- Maturidade pessoal
- Orientação e aprendizagem
- Participação activa e responsável
- Coesão social
- Cultivo da paz
- Cidadania



Que limites tem a mediação?

- A mediação tem que ser voluntária
- Não resolve:
 - Crimes graves ou delitos
 - Situações que envolvam tratamento terapêutico
 - Conflitos que exijam uma resposta generalizada

Frases sobre a mediação

- "Tudo aquilo a que resistes persiste, o que aceitamos transforma-se."

Princípio Budista

- "O processo de mediação é eminentemente humano (...) cada participante traz a sua visão do mundo."

Torremorell (2009, p.58)

"As culturas criam-se, não se impõe."

Torremorell (2009, p.73)

"A mediação não tem outra finalidade senão a comunicação."

Giró (1998, p.83)

"A realidade mostra que, tal como a energia, os conflitos não se criam nem se destroem, apenas se transformam."

Torremorell (2009, p.80)

•A mediação é ou não uma solução?!



O Gabinete é na sala A8...
Apareçam e incentivem os
vossos educandos a
aparecerem!

Quem quer ser
mediador?

1. O que são os conflitos?

- ▶ A) São situações negativas
- ▶ B) São situações positivas
- ▶ C) São positivos e negativos
- ▶ D) Não são nem positivos, nem negativos. Dependem da forma como os encaramos.

2. Para que são necessários
os conflitos?

- ▶ A) Para crescermos
- ▶ B) Para lutarmos
- ▶ C) Para fazermos novos amigos
- ▶ D) Para testar os nossos limites

3. Como devemos responder aos conflitos?

- ▶ A) Devemos fugir
- ▶ B) Devemos lutar contra o problema e não contra a pessoa
- ▶ C) Devemos lutar com a pessoa
- ▶ D) Devemos esquecer o problema

4. Qual das opções não está correcta?

Mediação é:

- A) Diálogo e cooperação
- B) Cidadania e transformação
- C) Obrigatória e aborrecida
- D) Responsabilidade e respeito

5. Quem decide como solucionar o conflito?

- A) O mediador
- B) Os mediados
- C) O mediador e os mediados
- D) Nunca se soluciona um conflito

6. O que fazem os mediadores?

- A) Julgam e castigam
- B) Decidem pelos mediados como resolver o conflito
- C) Aconselham os mediados
- D) Escutam e promovem a compreensão mútua entre os mediados

7. Quem pode ser mediador?

- A) Quem tiver mais de 18 anos
- B) Quem tiver o 9º ano de escolaridade
- C) Qualquer pessoa, desde que tenha formação em mediação
- D) Qualquer pessoa, mesmo que não tenha formação nenhuma




8. Os mediadores podem trabalhar com os envolvidos separadamente?

- ▶ A) Sim, mas também têm que trabalhar com as partes ao mesmo tempo
- ▶ B) Sim, só podem trabalhar com uma das partes envolvidas de cada vez
- ▶ C) Não, ambas as partes têm que estar sempre presentes
- ▶ D) Ou trabalha sempre só com uma das partes ou sempre com ambas

9. Qual das seguintes atitudes não é uma vantagem da mediação?

- ▶ A) Ganharmos maturidade pessoal
- ▶ B) Cultivarmos a paz
- ▶ C) Adquirir de uma atitude de diálogo
- ▶ D) Tornarmo-nos mais que os outros

10. Qual das seguintes imagens não pode representar a mediação?

- ▶ A) 
- ▶ B) 
- ▶ C) 
- ▶ D) 

11. Que situações é que a mediação pode resolver?

- ▶ A) Situações conflituosas entre amigos
- ▶ B) Situações de crimes graves
- ▶ C) Situações em que as pessoas não queiram ser mediadas
- ▶ D) Situações que envolvam tratamento terapêutico

12. Quem é que pode ser mediado numa escola?

- A) Só os alunos
- B) Só os professores
- C) Só os alunos indisciplinados
- Todos os elementos pertencentes à comunidade escolar, desde alunos, professores, auxiliares de acção educativa, membros da administração e encarregados de educação